



# Carta de Serviços

Departamento Municipal de  
Água, Esgoto e Saneamento





# 1. Sumário

1. SUMÁRIO	1
2. O DMAES	2
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	4
4.1. Escopo Macro de Serviços	5
4.2. Detalhamento dos Serviços	6
5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS	8
6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS	10
6.1. Ligações Definitivas	10
6.2. Ligações Provisórias	10
6.3. Ligações Temporárias	11
6.4. Ligações Especiais	11
6.5. Revisões de Faturas	12
6.6. Demais Serviços	13
7. TRANSPARÊNCIA	14
7.1. Acesso à Informação	14
8. PRAZOS DE SERVIÇOS	15
9. REGULAÇÃO	17
9.1. A Agência	17
9.2. Contato da Agência	17
10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	18
10.1. Estrutura	18
10.2. Contato	18



## 2. O DMAES

O Departamento Municipal de Água, Esgoto e Saneamento (DMAES), autarquia do município de Ponte Nova/MG, criada através da lei nº 699 de 1966, presta serviços à população há mais de 50 anos.

Para atender a aproximadamente 57 mil habitantes, conta com uma excelente infraestrutura, resultado de um projeto bem elaborado e uma equipe de profissionais qualificados. Além disso, dispõe de moderna estrutura e forma de atendimento diversificada.

O DMAES investe continuamente na formação e lapidação do seu quadro de pessoal, nas áreas administrativa e operacional. Para acompanhar o desenvolvimento e crescimento de Ponte Nova, elabora e executa projetos visando expandir e otimizar o sistema de abastecimento e distribuição de água, além de coleta e tratamento de esgotos sanitários.



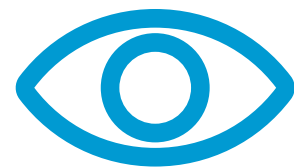


### 3. MISSÃO, VISÃO E VALORES



Nossa Missão é fazer chegar a cada domicílio de Ponte Nova água tratada, com qualidade e sem interrupção e desperdícios. Coletar e tratar esgotos de forma sustentável.

Nossa Visão é Ponte Nova dotada de um sistema de saneamento integrado, avançado e eficiente. Envolvendo tratamento e distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto e de resíduos, com recuperação energética.



Nossos Valores são:

- Comprometimento;
- Responsabilidade;
- Perseverança;
- Cooperação;
- Transparência;
- Honestidade; e
- Humildade.



## 4. SERVIÇOS OFERECIDOS

O DMAES realiza a prestação de serviços na área de saneamento básico dentro do município de Ponte Nova/MG no que se refere à captação de água bruta, tratamento, distribuição de água tratada e coleta dos esgotos sanitários.

Já está em execução a obra de construção da Estação de Tratamento de Esgotos (ETE) para que em um futuro próximo seja iniciado o tratamento dos esgotos sanitários do município de Ponte Nova.

Dentro das competências da Autarquia, os usuários podem solicitar diversos serviços por vários canais de atendimento, como: telefone, whats app, e-mail, protocolo pelo website e, ainda, diretamente no atendimento comercial da sede administrativa.





## 4.1. Escopo Macro de Serviços



**Abastecimento de água** - serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores.



**Esgotamento sanitário** - conjunto de obras, tubulações, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar ao destino final conveniente o esgoto sanitário, compreendendo o coletor de esgotos, coletores tronco, interceptores, emissários, estações elevatórias, unidades depuradoras, estações de tratamento de esgoto e instalações complementares, de uma área ou comunidade.



## 4.2. Detalhamento dos Serviços

Os serviços oferecidos pelo DMAES são:

- **Religação na rede ou Religação padrão:** procedimento efetuado pelo DMAES que objetiva retornar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, retirando o lacre ou diretamente na rede;
- **Retirada e instalação de hidrômetro para troca de caixa protetora:** retirada e instalação do hidrômetro para o usuário trocar a caixa protetora;
- **Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro):** verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo DMAES, órgão metrológico oficial ou entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios;
- **Caminhão pipa água tratada – sede do município - próprio:** aquisição de água por caminhão pipa do DMAES a ser entregue dentro dos limites da sede do município de Ponte Nova - MG. Referência: 10.000l (dez mil litros);
- **Caminhão pipa água tratada - fora da sede do município – próprio:** aquisição de água por caminhão pipa do DMAES a ser entregue fora dos limites da sede do município de Ponte Nova – MG, porém somente dentro do perímetro do mesmo município. Referência: 10.000l (dez mil litros);
- **Caminhão pipa água tratada – caminhão de terceiros:** aquisição de água por caminhão de terceiros. Referência: 10.000l (dez mil litros);
- **Ligação de água:** derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário;
- **Ligação de esgoto:** derivação para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário;



- **Ligação de água e ligação de esgoto:** derivação para abastecimento de água e para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário;
- **Mudança de padrão na mesmo ramal:** troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete) no mesmo ramal;
- **Mudança de padrão com troca de ramal:** troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete) quando há a necessidade de troca de ramal;
- **Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso:** hidrômetro roubado ou danificado a cobrar a instalação de um novo hidrômetro;
- **Verificação de viabilidade técnica:** verificação da viabilidade técnica para entregar água, coletar e tratar esgoto pelo DMAES para novos empreendimentos;
- **Análise e aprovação de projeto:** avaliação e análise de projetos para aprovação de novos empreendimentos;
- **Vistoria parcial:** vistoria durante a construção dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo DMAES.;
- **Vistoria Final:** vistoria final dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo DMAES.



## 5. OUTROS PREÇOS PÚBLICOS

Descrição	Referência	Valor
<b>Religação na rede</b>	15 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 253,20</b>
<b>Religação padrão</b>	1 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 16,88</b>
<b>Expediente</b>	Valor Fixo	<b>R\$ 1,69</b>
<b>Retirada e Instalação de Hidrômetro para Troca de Caixa Protetora</b>	4 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 67,52</b>
<b>Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro)</b>	1 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 16,88</b>
<b>Caminhão pipa água tratada – Sede do Município - próprio</b>	15 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 253,20</b>
<b>Caminhão pipa água tratada - Fora da Sede do Município – próprio</b>	25 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 422,00</b>
<b>Caminhão pipa água tratada – caminhão de terceiros</b>	4 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 67,52</b>



<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Valor</b>
<b>Ligação de água</b>	15 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 253,20</b>
<b>Ligação de esgoto</b>	30 x TBO de esgoto da Categoria Residencial	<b>R\$ 253,20</b>
<b>Ligação de água e ligação de esgoto</b>	Valor da ligação de água + valor da ligação de esgoto	<b>R\$ 506,40</b>
<b>Mudança de Padrão no mesmo Ramal</b>	6 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 101,28</b>
<b>Mudança de padrão com troca de ramal</b>	12 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 202,56</b>
<b>Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso</b>	4 x TBO de água da Categoria Residencial	<b>R\$ 67,52</b>
<b>Verificação de Viabilidade Técnica</b>	8 x TBO de água da Categoria Obras	<b>R\$ 158,40</b>
<b>Análise e Aprovação de Projeto</b>	Depende do número de lotes. Consultar o setor de Engenharia do DMAES.	
<b>Vistorias parcial e final</b>	15 x TBO de água da Categoria Obras (cada vistoria)	<b>R\$ 297,00 (cada)</b>



## 6. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA SERVIÇOS

### 6.1. Ligações Definitivas

Ligações definitivas são ligações feitas em imóveis que possuam “HABITE-SE” expedido pela Prefeitura Municipal, ou no caso de empreendimentos maiores como condomínios e afins, após o Termo de Recebimento expedido pelo DMAES.

- Documento que comprove a titularidade da propriedade, imóvel ou a posse;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ;
- Documento com endereço e número emitido pela Prefeitura Municipal de Ponte Nova ou outro comprovante de residência.

### 6.2. Ligações Provisórias

Ligações provisórias são ligações feitas ao sistema público de água e esgoto para atender obras, que poderão permanecer por até 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renováveis por igual período.

- Alvará de construção expedido pela Prefeitura Municipal de Ponte Nova, bem como análise e aprovação pelo DMAES;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ.



Não possuindo alvará, o DMAES poderá executar a ligação mediante Termo de Declaração e Responsabilidade, firmado pelo proprietário.

### **6.3. Ligações Temporárias**

Ligações temporárias são ligações feitas para atendimento às atividades tais como: feiras de amostras, circos, parques de diversões, que por sua natureza não tenham duração por mais de 6 (seis) meses, devendo o usuário declarar o prazo desejado da ligação, bem como o cálculo de consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

- Documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ;
- Alvará expedido pela Prefeitura Municipal de Ponte Nova.

O DMAES exigirá, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) leituras relativas aos consumos declarados no ato da contratação.

### **6.4. Ligações Especiais**

Ligações especiais são ligações feitas para atendimento de praças, canteiros, barracas, quiosques, trailers e logradouros públicos, assim como aqueles utilizados por ambulantes.



Ligações especiais são ligações para atendimento de praças, canteiros, barracas, quiosques, trailers e logradouros públicos, assim como aqueles utilizados por ambulantes.

- Alvará para exercício da atividade, expedido pela Prefeitura Municipal;
- Carteira de Identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ.

Nas ligações solicitadas em locais onde as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão, modificações ou adaptações, os custos de tais obras serão sempre custeados pelo solicitante.

## **6.5. Revisões de Faturas**

Mediante requerimento do proprietário/usuário ou seu procurador legalmente habilitado, o DMAES poderá revisar consumos já faturados apresentando os seguintes documentos:

- Cópia da(s) fatura(s) a ser(em) revisada(s);
- Cópia do documento de identidade com foto do usuário responsável pela ligação;
- Cópia do CPF;
- Fotos e/ou vídeos demonstrando o vazamento ou conserto do problema que possam atestar a veracidade dos fatos;



- Cópia do documento de identidade com foto do requerente, caso não seja o titular da ligação;
- Nota fiscal ou cupom referente ao(s) material(is) ou serviços necessários para sanar o problema.

## **6.6. Demais Serviços**

Para qualquer outro serviço, imprescindível a apresentação do documento de identidade e CPF para fins de atualização cadastral.

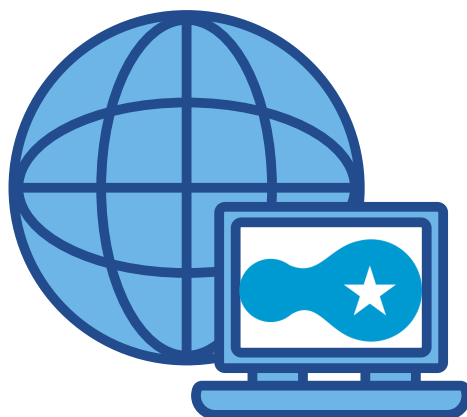


## 7. TRANSPARÊNCIA



### 7.1. Acesso à Informação

Na página eletrônica do DMAES, acessando [www.dmaespontenova.mg.gov.br/principal](http://www.dmaespontenova.mg.gov.br/principal), é possível ter acesso às informações de notícias, licitações, estrutura organizacional, portarias, segundas vias de faturas, relatórios anuais de qualidade da água, além de todas as informações obrigatórias através de nosso Portal da Transparência.





## 8. PRAZOS DE SERVIÇOS



<b>AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO</b>	<b>05 dias úteis</b>
<b>ALTERAÇÃO CADASTRAL</b>	<b>Imediato</b>
<b>CALÇAMENTO</b>	<b>Até 02 dias úteis</b>
<b>CAMINHÃO PIPA</b>	<b>Agendamento/disponibilidade</b>
<b>COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO</b>	<b>Até 02 dias úteis</b>
<b>COLOCAÇÃO DE LACRE</b>	<b>Até 10 dias úteis</b>
<b>CORTE A PEDIDO</b>	<b>02 dias úteis</b>
<b>CORTE NA REDE</b>	<b>10 dias</b>
<b>EXTENSÃO DE REDE</b>	<b>Vistoria em 10 dias</b>
<b>FALTA DE ÁGUA</b>	<b>Até 24 horas</b>
<b>FALTA DE PRESSÃO</b>	<b>Até 24 horas</b>
<b>INSTALAÇÃO DE CAIXA PROTETORA</b>	<b>05 dias (vistoria) e 05 dias (execução)</b>
<b>LIMPEZA DE RUA APÓS SERVIÇO</b>	<b>Até 05 dias</b>
<b>LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA/ESGOTO</b>	<b>05 dias (vistoria) e 10 dias (execução)</b>
<b>MUDANÇA DE PADRÃO</b>	<b>05 dias (vistoria) e 05 dias (execução)</b>
<b>QUALIDADE DA ÁGUA</b>	<b>Até 12 horas</b>
<b>RECLAMAÇÃO DE AFUNDAMENTO DE PASSEIO</b>	<b>Até 48 horas</b>
<b>RECLAMAÇÃO DE MAU CHEIRO EM PV</b>	<b>Até 12 horas</b>
<b>RECLAMAÇÃO DE BURACO EM VIA PÚBLICA</b>	<b>Até 48 horas</b>
<b>VERIFICAÇÃO DE LEITURA</b>	<b>Até 03 dias</b>
<b>VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO</b>	<b>Até 10 dias</b>
<b>VIOLAÇÕES/INFRAÇÕES</b>	<b>Até 02 dias</b>



<b>RECLAMAÇÕES DIVERSAS</b>	<b>Até 05 dias úteis</b>
<b>RECOLHIMENTO DE ENTULHOS</b>	<b>Até 05 dias úteis</b>
<b>REFORMA EM TAMPA DE PV</b>	<b>Até 48 horas</b>
<b>REGISTRO SEM VEDAR</b>	<b>Até 24 horas</b>
<b>RELIGAÇÃO A PEDIDO</b>	<b>Até 48 horas</b>
<b>RELIGAÇÃO POR FPG</b>	<b>Até 02 dias úteis</b>
<b>REMENDO DE PASSEIO OU REMENDO DE PAREDE</b>	<b>Até 02 dias úteis</b>
<b>RETORNO DE ESGOTO EM RESIDÊNCIA</b>	<b>Até 08 horas</b>
<b>RETORNO DE ESGOTO EM VIA OU EM PV</b>	<b>Até 24 horas</b>
<b>SERVIÇO DE VISTORIA</b>	<b>Até 05 dias úteis</b>
<b>TARIFA SOCIAL</b>	<b>Até 30 dias</b>
<b>TROCA DE CAVALETE</b>	<b>10 dias úteis</b>
<b>TROCA DE HIDRÔMETRO</b>	<b>Até 03 dias (urgente 01 dia)</b>
<b>TROCA DE REGISTRO</b>	<b>Até 05 dias</b>
<b>VAZAMENTO - USO DE GEOFONE</b>	<b>10 dias</b>
<b>VAZAMENTO DE ÁGUA</b>	<b>Até 24 horas - urgente 08 horas</b>
<b>VAZAMENTO DE ESGOTO</b>	<b>Até 24 horas - urgente 08 horas</b>
<b>VAZAMENTO NO HIDRÔMETRO</b>	<b>Até 24 horas</b>
<b>VAZAMENTO NO PADRÃO</b>	<b>Até 12 horas</b>
<b>VAZAMENTO NO PASSEIO</b>	<b>Até 12 horas</b>
<b>VERIFICAÇÃO DE ECONOMIAS</b>	<b>Até 10 dias</b>



## 9. REGULAÇÃO

### 9.1. A Agência

O DMAES é regulado pela Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências - ARIS-ZM.

### 9.2. Contato da Agência



**(31) 3891 - 5636**



**(31) 3891 - 5636**



**dge.ariszm@gmail.com**

Rua José dos Santos, nº 275, Centro - Viçosa/MG, CEP 36.570-135.





## 10. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

### 10.1. Estrutura

O DMAES possui atendimento preferencial e prioritário, com senha e plataforma elevatória para melhor comodidade dos usuários. Dispõe de estrutura completa de atendimento, com diversos canais e servidores devidamente treinados para proporcionar um atendimento de qualidade.

### 10.2. Contato



@dmaespn



@dmaespn



31 9 9827-1186

31 9 7186-6241



31 3 819-5350



atendimento@dmaesponntenova.mg.gov.br



www.dmaesponntenova.mg.gov.br



**DMAES**  
Departamento Municipal de  
Água, Esgoto e Saneamento

**#MaisUmPassoParaOFuturo**