



# CARTA DE SERVIÇOS

## SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

# **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro  
Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

## **SUMÁRIO**

<b>1. O SAAE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Missão, visão, valores.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Serviços oferecidos.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Detalhamento da Tarifa e dos Serviços.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Requisitos necessários para os serviços.....</b>	<b>10</b>
5.1. <b>Ligações definitivas de água e esgoto.....</b>	<b>10</b>
5.2. <b>Ligações temporárias.....</b>	<b>10</b>
5.3. <b>Solicitação de enquadramento na Categoria Social.....</b>	<b>11</b>
5.4. <b>Dos empreendimentos.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Das Infrações e Penalidades.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Atendimento ao usuário.....</b>	<b>18</b>
<b>8. Transparência.....</b>	<b>18</b>
<b>9. Regulação.....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo I – Serviços oferecidos.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo II – Composições de custos dos serviços oferecidos.....</b>	<b>23</b>

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro  
Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **1. O SAAE**

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Viçosa, SAAE, é uma autarquia municipal com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa, econômico-financeira técnica e patrimônio próprio. Tem como objetivo levar saúde e bem-estar à população, por meio da prestação de serviços de saneamento básico, garantindo o fornecimento de água tratada e o esgotamento sanitário adequado em todo o município.

Instituída pela Lei Municipal nº 541, de 10 de dezembro de 1969, com sede e foro em Viçosa, Minas Gerais, sob o regime de Autarquia Municipal, inicialmente tem, em sua denominação, prestação de serviços para Serviço Municipal de Saneamento Básico, atendendo nas áreas de captação, tratamento e distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto.

Entre 2009 e 2025, o SAAE de Viçosa também atuou nas áreas de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, desempenhando atividades relacionadas à organização da coleta, tratamento e destinação adequada dos resíduos, conforme previsto na Lei Municipal nº 2.002/2009. A partir de junho de 2025, a reforma administrativa dada pela promulgação das Leis Municipais nº 3.156/2025 e nº 3.187/2025 realocou os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos novamente para a Prefeitura.

O SAAE realiza a prestação de serviços desde a captação de água bruta, tratamento, reservação e distribuição de água tratada até a coleta, afastamento e tratamento dos esgotos sanitários. Também é responsável pela manutenção das redes e dos receptores, garantindo a integridade do sistema e a continuidade dos serviços. Além disso, cumpre importante função social na área de educação ambiental e preservação de nascentes.



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro  
Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **2. Missão, visão, valores**



*Nossa missão é proporcionar qualidade de vida através do fornecimento de água tratada em qualidade e quantidade, a coleta, o tratamento dos esgotos sanitários e a coleta e destinação correta do lixo. Procuramos assim, a plena satisfação dos nossos usuários e a preservação do meio ambiente, buscando o aperfeiçoamento e o desenvolvimento contínuo e estabelecendo uma relação de parceria entre a população, os servidores da Autarquia e o poder público municipal.*

*Nossa visão é Viçosa 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 eficiência energética.*



*Nossos valores são: comprometimento, humildade, cooperação, perseverança, transparência, responsabilidade e honestidade.*

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro  
Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **3. Serviços oferecidos**

O SAAE realiza a prestação de serviços na área de saneamento básico dentro do município de Viçosa/MG no que se refere à captação de água bruta, tratamento, reservação, distribuição de água tratada, coleta, afastamento e tratamento dos esgotos sanitários. Dentro das competências da Autarquia, os usuários podem solicitar diversos serviços pelos canais de atendimento, como: telefone, WhatsApp, e-mail e diretamente na Seção de Atendimento ao Consumidor.



### **4. Detalhamento da Tarifa e dos Serviços**

O valor da matriz tarifária do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário e os demais serviços oferecidos pelo SAAE podem conferidos a seguir na Tabela 1, o seu valor é função do tipo de categoria, da faixa de consumo do mês, acrescida do valor fixo da tarifa básica operacional.

Na Tabela 2 é apresentado os serviços oferecidos pelo SAAE aos seus usuários, bem como os prazos de execução e valores.

## SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

**Tabela 1 – Valores da Tarifa de Água e de Esgoto.**

Tarifa de Água									
Faixa de Consumo m <sup>3</sup>	Social I	Social II	Residencial	Faixa de Consumo m <sup>3</sup>	Comercial	Industrial	Pública	Faixa de Consumo m <sup>3</sup>	Assistencial
0 - 5	0,3411	1,3568	2,7135	0 - 5	4,5587	7,3806	2,7135	0 - 5	1,3568
6 a 10	0,5737	1,4110	2,8220	6 a 10	4,9308	7,8149	2,8220	6 a 10	1,4110
11 a 15	1,5118	1,5118	3,0235	11 a 20	5,3495	8,2800	3,0235	11 a 20	1,5118
16 a 20	6,0984	6,776	6,7760	21 a 40	6,4193	8,8227	6,7760	21 a 240	3,3880
21 a 30	8,5282	8,5282	8,5282	41 a 60	8,0630	9,3810	8,5282	41 a 100	4,2641
31 a 40	10,3578	10,3578	10,3578	61 a 300	10,5593	9,9547	10,3758	101 a 300	5,1789
>40	12,2340	12,2340	12,2340	>300	13,4279	10,5438	12,2340	>300	6,1170

Tarifa Básica Operacional - TBO			
Categoria	Água	Esgoto	Água + Esgoto
Social I	R\$ 3,16	R\$ 1,58	R\$ 4,74
Social II	R\$ 8,53	R\$ 4,26	R\$ 12,79
Residencial	R\$ 17,06	R\$ 8,53	R\$ 25,58
Comercial	R\$ 30,47	R\$ 12,24	R\$ 42,71
Industrial	R\$ 49,45	R\$ 24,73	R\$ 74,18
Pública	R\$ 17,06	R\$ 8,53	R\$ 25,58
Assistencial	R\$ 17,06	R\$ 8,53	R\$ 25,58



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

**Tabela 2 – Serviços e prazos de execução**

<b>Descrição</b>	<b>Prazo de Execução</b>
Aferição de hidrômetro	15 dias úteis
Alteração cadastral	Até 10 dias úteis
Calçamento	Até 02 dias úteis
Caminhão pipa de terceiros	Agendamento
Colocação de hidrômetro	Até 02 dias úteis
Colocação de lacre	Até 10 dias úteis
Corte a pedido	Até 05 dias úteis
Corte na rede	10 dias
Extensão de rede	Vistoria em 30 dias. Conforme programação
Falta de água	Até 24 horas
Falta de pressão	Até 24 horas
Instalação de caixa protetora	10 dias para vistoria e 10 dias para execução
Limpeza de rua após o serviço	Até 05 dias
Ligação nova de água/esgoto	05 dias úteis para vistoria e 10 dias úteis para execução – Área Urbana
Ligação nova de água/esgoto	07 dias úteis para vistoria e 15 dias úteis para execução – Área Rural
Mudança de padrão	10 dias para vistoria e 15 dias para execução
Qualidade da água	Até 12 horas
Reclamação de afundamento de passeio	Até 48 horas

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG

Telefone: 0800 000 4109

Reclamação de mau cheiro em PV	Até 48 horas
Reclamação de buraco em via pública	Até 48 horas
Reclamações diversas	Até 10 dias úteis
Recolhimento de entulhos	Até 10 dias úteis
Recomposição de asfalto	Até 10 dias úteis
Reforma em tampa de PV	Até 05 dias úteis
Registro sem vedar	Até 24 horas
Religação a pedido	Até 48 horas
Religação por falta de pagamento	Até 48 horas
Remendo de passeio ou remendo de parede	Até 05 dias úteis
Retorno de esgoto em residência	Até 08 horas
Retorno de esgoto em via ou em PV	Até 24 horas
Serviço de vistoria	Até 15 dias úteis
Tarifa Social	Até 30 dias
Troca de cavalete	10 dias para vistoria e 15 dias para execução
Troca de hidrômetro	Até 10 dias (urgente 03 dias)
Troca de registro	Até 05 dias
Vazamento – uso de geofone	Aprovação de 05 dias e 05 dias úteis para execução
Vazamento de água	Até 24 horas (grande vazamento em até 08 horas)
Vazamento de esgoto	Até 24 horas (retorno em residência em até 08 horas)
Vazamento de hidrômetro	Até 24 horas
Vazamento no padrão	Até 12 horas
Verificação de economias	Até 15 dias
Verificação de leituras	Até 05 dias



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Verificação do hidrômetro (se está com lacre, vazando, água cortada, travado, ...)	Até 10 dias
Violações/Infrações	Até 02 dias

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **5. Requisitos necessários para os serviços**

Todos os serviços descritos na Tabela 2, deverão ser solicitados na Seção de Atendimento ao Consumidor da Autarquia mediante requerimento do proprietário ou usuário.

#### **5.1. Ligações definitivas de água e esgoto**

Os Documentos para solicitação de ligação definitiva são:

- Documento que comprove a titularidade da propriedade, imóvel ou a posse ou habite-se;
- Carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua;
- CPF ou CNPJ;
- Contrato Social em caso de empresas;
- Certidão de numeração emitida pela Prefeitura.

Para ligações em empreendimento e/ou condomínios e afins:

- Termo de Recebimento expedido pelo SAAE.

#### **5.2. 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 de funcionamento expedido pela Prefeitura de Viçosa.

O SAAE 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.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **5.3. Solicitação de enquadramento na Categoria Social**

O benefício da Tarifa Social será vinculado somente a uma unidade usuária por família registrada no CadÚnico. Para alteração a categoria social são necessários os seguintes documentos:

- Unidade usuária cadastrada como residencial;
- A família domiciliada na unidade usuária deverá estar inscrita no CadÚnico (Secretaria de Assistência Social da Prefeitura), devidamente atualizado;
- Renda mensal per capita da família domiciliada na unidade usuária deverá ser compatível com as classificações de extrema pobreza, pobreza ou baixa renda;
- Documento oficial de identificação;

A cada 24 (vinte e quatro) meses, o usuário deverá apresentar pedido de renovação de permanência nesta categoria. Caso não ocorra será enquadrado na categoria residencial.

### **5.4. Dos empreendimentos**

Para os serviços de análise de viabilidade, emissão de diretrizes técnicas, análise de projetos e vistorias em loteamentos e empreendimentos consultar o Manual de Procedimentos para Projetos de Infraestrutura de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário relativos à Implantação de Empreendimentos Imobiliários disponível no site do SAAE.

## **6. Das Infrações e Penalidades**

Constitui infrações passíveis de aplicação de penalidades classificadas como Leve, Média e Grave, previstas no Regulamento do SAAE e no Contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prática pelo usuário, proprietário ou locatário da unidade usuária, das seguintes ações ou omissões previstas na Tabela 3.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

**Tabela 3 – Infrações e valores das multas.**

<b>INFRAÇÕES GRAVES</b>		
<b>Violações</b>	<b>Especificação das Violações</b>	<b>Sanções Pecuniárias</b>
Artigo 10º, I	Retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o proprietário/usuário ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos <a href="#">neste</a> Regulamento.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, II	Violar o hidrômetro ou o macromedidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, de forma que o volume medido seja menor que o efetivamente consumido, resultando em prejuízos ao SAAE.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, III	Alterar a posição do hidrômetro, em desconformidade com o disposto na Portaria do INMETRO, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, IV	Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume (hidrômetro) ou regulador de vazão.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, V	Retirar água diretamente dos encanamentos da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Artigo 10º, VI	Realizar derivação não hidrometrada em poço tubular profundo, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, VII	Religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento, após suspensão ou cancelamento do serviço efetuado pelo SAAE.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, VIII	Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento do SAAE, portanto, clandestina.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XII	Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização do SAAE.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XIV	Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XIX	Lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa, em redes públicas do SAAE, efluentes retirados de fossas sépticas, sem a devida anuência.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXI	Lançar esgoto, despejos ou efluentes de qualquer natureza em galeria de águas pluviais e cursos de água, ao ar livre em sarjetas ou sobre telhados, pátios, ou qualquer outro local	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

	inadequado que possa causar danos à saúde pública ou ao meio ambiente.	
Artigo 10º, XXII	Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial “in natura”, que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados), ou em desacordo com o Decreto Estadual nº 8.468/76.	100 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
<b>INFRAÇÕES MÉDIAS</b>		
<b>Violações</b>	<b>Especificação das Violações</b>	<b>Sanções Pecuniárias</b>
Artigo 10º, X	Romper o lacre antifraude instalado no hidrômetro ou macro medidor.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XI	Deixar de ligar o imóvel à rede de abastecimento de água e a rede pública coletora de esgoto existente.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XIII	Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização do SAAE.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XVI	Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Artigo 10º, XVII	Desrespeitar as regras excepcionais impostas pelo SAAE, nas emergências, calamidade pública ou racionamento.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XX	Lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em cada imóvel a existência de canalização independente para coleta dessas águas.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXIII	Lançar na rede de esgoto, líquidos residuais que por suas características, exijam tratamento prévio.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXV	Impedir o SAAE ou terceiro por ele autorizado, realizar a troca de hidrômetro ou acesso às instalações hidro sanitárias do imóvel para realizar inspeções e vistorias.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXVI	Descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXVII	Manobrar o registro externo sem autorização do SAAE.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Artigo 10º, XXXI	Prestar ao SAAE falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXXIII	Deixar de cumprir as determinações escritas dos agentes do SAAE.	50 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
<b>INFRAÇÕES LEVES</b>		
<b>Violações</b>	<b>Especificação das Violações</b>	<b>Sanções Pecuniárias</b>
Artigo 10º, IX	Executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo proprietário/usuário.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXIV	Utilizar de fossa séptica ou dispositivo semelhante para tratamento ou disposição final de efluentes domésticos ou industriais com características de esgoto doméstico, sem a prévia análise e parecer do SAAE, em áreas providas ou não de redes coletoras de esgoto.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXVIII	Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto, salvo se estes restarem liquefeitos.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXIX	Fazer sondagens no subsolo por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, sem a prévia autorização do SAAE, a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Artigo 10º, XXX	Plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nessas condições, após notificação regular do SAAE.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.
Artigo 10º, XXXII	Desperdiçar água com lavagem de passeios, carros ou outras formas de utilização indevidas que propiciem o desperdício de água.	25 vezes o valor da TBO da categoria residencial.

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **7. Atendimento ao usuário**

O SAAE dispõe de estrutura completa de atendimento, com canais de comunicação e servidores treinados para proporcionar um atendimento de qualidade.

Endereço: Rua Doutor Milton Bandeira, nº 230 - Loja 02 -

Viçosa/MG | CEP: 36.570-172. Tel.: 0800 000 4109 |

WhatsApp: (31) 3885-2805.

E-mail: atendimento@saaevicosa.mg.gov.br Facebook:

@saaevicosa

Instagram: @saae.vicosa

Site: www.saaevicosa.mg.gov.br



### **8. Transparência**

Na página eletrônica do SAAE, <https://www.saaevicosa.mg.gov.br/>, é possível ter acesso às informações de notícias, licitações, contratos, 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.

### **9. Regulação**

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

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

Telefone: (31) 3891-5636

E-mail: dge.arism@gmail.com



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### **Anexo I – Serviços oferecidos**

- **Aferição de hidrômetro:** Serviço em que é verificado o funcionamento do medidor e se está em conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação nacional metrológica;
- **Caminhão pipa água tratada – caminhão de terceiros:** Fornecimento de água a granel em caminhão pipa de terceiros. Referência: 10.000 l (dez mil litros);
- **Taxa de expediente:** Emissão de 2º via impressa certidão de adimplência;
- **Ligação de água temporária:** Derivação para abastecimento de água em ligações temporárias, as que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário, até a conexão com a instalação predial, registrada no nome do solicitante e com previsão de prazo da ligação bem como o consumo provável de água;
- **Ligação de água:** Derivação para abastecimento de água definitivo de um imóvel a rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário / usuário;
- **Ligação de água categoria social:** Derivação para abastecimento de água definitivo de um imóvel a rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário / usuário, para usuários que no momento da ligação se enquadrarem na categoria de tarifa social;
- **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 / usuário;
- **Ligação de esgoto categoria social:** Derivação para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário / usuário, para usuários que no momento da ligação se enquadrarem na categoria de tarifa social;
- **Mudança de ligação com aproveitamento de caixa protetora:** Mudança do local do medidor solicitada por motivos particulares do proprietário / usuário ou por solicitação do SAAE, em que todo o conjunto de medição (hidrômetro) e caixa protetora é removido de um local e instalado em outro, aproveitando o ramal de entrada e a derivação da rede distribuidora;

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

- **Mudança de ligação com troca de caixa protetora:** Mudança do local do medidor solicitada por motivos particulares do proprietário / usuário ou por solicitação do SAAE, em que todo o conjunto de medição (hidrômetro) é removido de um local e instalado em outro com a substituição da caixa protetora, aproveitando o ramal de entrada e a derivação da rede distribuidora;
- **Mudança de ligação com troca de caixa protetora e ramal de água:** Mudança do local do medidor solicitada por motivos particulares do proprietário / usuário ou por solicitação do SAAE, em que todo o conjunto de medição (hidrômetro) é removido de um local e instalado em outro com a substituição da caixa protetora e do ramal de entrada até a derivação da rede distribuidora;
- **Mudança de ligação com aproveitamento de caixa e troca de ramal:** Mudança do local do medidor solicitada por motivos particulares do proprietário / usuário ou por solicitação do SAAE, em que todo o conjunto de medição (hidrômetro) e caixa protetora é removido de um local e instalado em outro com a substituição apenas do ramal de entrada até a derivação da rede distribuidora;
- **Religação padrão (lacre / junta cega):** Reestabelecimento da água pelo SAAE através da retirada do lacre e/ou “junta cega”, que objetiva retornar o fornecimento do serviço suspenso em decorrência da falta de pagamento ou do desligamento a pedido;
- **Religação da suspensão (ramal):** Reestabelecimento da água pelo SAAE através da ligação do ramal quando o corte foi realizado pelo desligamento do ramal de água decorrente do desligamento a pedido ou da falta de pagamento;
- **Troca de caixa protetora:** Substituição da caixa protetora de água por solicitação do proprietário / usuário mantendo a ligação no mesmo local;
- **Substituição de ramal predial de água:** Substituição do ramal de entrada por solicitação do proprietário / usuário, da derivação da rede distribuidora até a caixa de proteção, por uma rede PEAD;
- **Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso:** Instalação de um novo hidrômetro quando o anterior foi roubado ou sofreu avaria;



## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

- **Serviço de análise de água (físico-química e bacteriológica):** Análise da água por solicitação do usuário em que são realizadas análise físico-químicas (*pH*, cor, turbidez, condutividade elétrica e cloro residual livre) e análise bacteriológica (coliformes totais e *escherichia coli*). Com emissão de laudo. Serviço realizado de segunda-feira a quinta-feira;
- **Análise de viabilidade técnica e emissão de diretrizes técnicas básicas:** Análise do empreendimento para verificação de viabilidade técnica e a emissão de diretrizes para parcelamentos de solos, como loteamentos e condomínios ou em extensões de rede;
- **Análise de projetos de sistemas de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal calculado sobre o número de lotes:** Análise do projeto elaborado pelo empreendedor para verificação se atende aos requisitos mínimos para a implantação de um novo empreendimento;
- **Vistoria parcial – Redes de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal e vertical, calculados sobre a área total dos lotes:** Vistoria parcial realizado ao empreendimento pela equipe técnica do SAAE para avaliação dos serviços executados;
- **Vistoria em sistemas isolados:** Vistoria realizada pela equipe técnica do SAAE, em sistemas isolados como ETE's, elevatórias, poços artesianos, reservatórios, para verificação dos serviços executados;
- **Vistorias técnicas para avaliação por solicitação do usuário:** Vistoria realizada pela equipe técnica do SAAE, em locais não geridos pela Autarquia e já consolidados, por solicitação do usuário, como ETE's em condomínios fechados;
- **Vistoria final – Redes de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal e vertical, calculados sobre a área total dos lotes:** Vistoria parcial realizado ao empreendimento pela equipe técnica do SAAE para avaliação dos serviços executados no final da obra;
- **Fornecimento de atestado técnico:** Documento fornecido pela Autarquia em papel timbrado contendo informações sobre a prestação de serviço, entrega de produtos, ou outro objeto do atestado;
- **Fornecimento de certidões sem visita ao local:** Documento fornecido pela Autarquia em papel timbrado na qual certifica algo, sem a visita ao local;

## ***SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO***

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

- **Fornecimento de certidões com visita ao local:** Documento fornecido pela Autarquia em papel timbrado na qual certifica algo, com a visita ao local.

## SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

### Anexo II – Composições de custos dos serviços oferecidos

**Tabela A.1 – Carta de Serviços.**

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	VALOR (R\$)
1	Aferição de hidrômetro	unid.	R\$ 197,93
2	Fornecimento de água para caminhão pipa	R\$/m <sup>3</sup>	R\$ 21,65
3	Taxa de Expediente (emissão de segunda via, certidões)	unid.	R\$ 3,47
4	Ligação de água provisória / temporária	unid.	R\$ 494,85
5	Ligação de água definitiva	unid.	R\$ 521,86
6	Ligação de água social I	unid.	R\$ 96,65
7	Ligação de água social II	unid.	R\$ 260,93
8	Ligação de esgoto social I	unid.	R\$ 455,14
9	Ligação de esgoto social I	unid.	R\$ 84,29
10	Ligação de esgoto social II	unid.	R\$ 227,57
11	Mudança de ligação com aproveitamento de caixa protetora	unid.	R\$ 165,23
12	Mudança de ligação com troca de caixa protetora	unid.	R\$ 223,90
13	Mudança de ligação com troca de caixa protetora e ramal de água	unid.	R\$ 323,01
14	Mudança de ligação com aproveitamento de caixa e troca de ramal	unid.	R\$ 264,35
15	Religação padrão (lacre, junta cega)	unid.	R\$ 44,21
16	Religação da suspensão (ramal)	unid.	R\$ 277,50
17	Troca de caixa protetora	unid.	R\$ 126,94
18	Tampa da caixa protetora	unid.	R\$ 34,20
19	Substituição de ramal predial de água	unid.	R\$ 135,03
20	Instalação de hidrômetro por roubo ou mau uso	unid.	R\$ 170,29
21	Serviço de análise de água (físico-química e bacteriológica)	unid.	R\$ 133,67

**Tabela A.2 – Taxa de análise e dos serviços técnicos e de expediente**

Taxa de Emissão de Viabilidade	QUANTIDADE	VALOR (R\$)
Análise de viabilidade técnica e emissão de diretrizes técnicas básica	1,5	R\$ 110,47
<b>Análise de Projetos</b>		
Análise de projetos de sistemas de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal calculado sobre o número de lotes. (UFM x lote)	0,1	R\$ 7,36
Análise de projetos de sistemas de água e esgoto para condomínio vertical calculado sobre o número de lotes. (UFM x m <sup>2</sup> )	0,005	R\$ 0,36
Análise de outros projetos e emissão de pareceres técnicos	5	R\$ 368,25
<b>Fiscalização de Obras e Serviços</b>		
Vistoria parcial – redes de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal e vertical, calculados sobre a área total dos lotes. (UFM x m <sup>2</sup> )	0,001	R\$ 0,07
Vistorias em sistemas isolados*	5	R\$ 368,25
Vistoria final técnicas para avaliação por solicitação dos usuários	5	R\$ 368,25
Vistoria final – redes de água e esgoto para loteamentos abertos e fechados e condomínio horizontal e vertical, calculados sobre a área total dos lotes. (UFM x m <sup>2</sup> )	0,001	R\$ 0,07
<b>Expediente</b>		
Cópia de documentos (A4)	0,001	R\$ 0,07

## **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**

R. Sebastião Rodrigues da Silva, 800 – Bairro Bela  
Vista – CEP 36570-211 – Viçosa/MG  
Telefone: 0800 000 4109

Fornecimento de atestado técnico	1,5	R\$	110,47
Fornecimento de certidões sem visita ao local	0,5	R\$	36,82
Fornecimento de certidões com visita ao local	2	R\$	147,30

\*Reservatórios, Estações Elevatórias, Estações de Tratamento de Esgoto. UFM – Unidade Fiscal Municipal - Viçosa (2026): R\$ 73,65 (setenta e três reais e sessenta e cinco centavos).