

A BRK Ambiental
ainda mais perto
de você.

**Carta de Serviços
ao Cliente**

BRK
Ambiental



Quem Somos

A maior empresa privada de saneamento básico do Brasil

Presente em mais de **180 municípios**, a BRK Ambiental beneficia mais de 15 milhões de pessoas por meio da prestação de serviços de **abastecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de resíduos**, focando sempre na **segurança, integridade, excelência operacional, desenvolvimento sustentável e qualidade de vida** de seus clientes.



Carta de Serviços ao Cliente

Reafirmando o compromisso com o nosso cliente, iremos descrever nesta carta os nossos serviços, **canais de atendimento** e orientações para proporcionar uma melhor experiência. Desta forma, ampliaremos o conhecimento sobre a **BRK Ambiental**, facilitando o **acesso de nossos clientes** aos seus **direitos e deveres**.



Atendimento ao Cliente

Fale com a BRK Ambiental

Para garantir **maior agilidade** e **resolução rápida** das **dúvidas e solicitações**, a BRK Ambiental disponibiliza **5 canais de Atendimento ao Cliente: Call center, site, e-mail, ouvidoria e redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter)**.



Atendimento Telefônico

0800 771 0001

0800 771 0003 (atendimento para deficientes auditivos)

Ligação gratuita

Atendimento 24h

Todos os dias

Acessível para telefones fixos e móveis

Ao entrar em contato, você receberá um **número de protocolo de atendimento**. Ele irá proporcionar **maior segurança** e a **possibilidade do acompanhamento de sua solicitação**.



Site

www.brkambiental.com.br/rioclaro

Atendimento via E-mail

Orientações

Notícias



Ouvidoria: 0800 771 0012

Canal de atendimento para realizar **reclamações de serviços, descumprimentos dos prazos, não aplicação de normas ou qualquer tipo de conduta de funcionários; bem como elogios, sugestões e críticas.**

Para abertura de protocolo neste canal, o cliente deve informar o **protocolo da solicitação realizada anteriormente** junto ao **0800**.

Acompanhe as nossas redes sociais:



[brk.ambiental](https://www.facebook.com/brk.ambiental)



[brkambiental](https://www.instagram.com/brkambiental)



[BRK Ambiental](https://www.youtube.com/BRK Ambiental)



[BRKAmbiental](https://twitter.com/BRKAmbiental)

NOSSOS PRINCIPAIS SERVIÇOS



Desentupimento / Desobstrução de redes e ligações de esgoto

Definição: É a manutenção ou desobstrução do ramal ou rede pública de esgoto

Como solicitar: Atendimento telefônico

Prazo de atendimento: Até 72h

Observação: Necessário o CDC (Código do Cliente) do imóvel ou endereço completo do local

Valor: Serviço gratuito



Reparo de redes de esgoto ou ligações de esgoto

Definição: É a manutenção das redes de esgoto (rua) e ligações de esgoto (calçadas) que se encontram danificadas

Como solicitar: Atendimento telefônico

Prazo de atendimento: Até 5 dias

Observação: Necessário o CDC (Código do Cliente) do imóvel ou endereço completo do local

Valor: Serviço gratuito



Recomposição de asfalto e calçada

Definição: É a realização de recomposição de asfalto/calçada após a execução de manutenção de esgoto nas vias

Como solicitar: Atendimento telefônico

Prazo de atendimento: Até 10 dias

Observação: Necessário o CDC (Código do Cliente) do imóvel ou endereço completo do local

Valor: Serviço gratuito

PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

A **BRK Ambiental** realiza a fiscalização de suas instalações e utilização de seus serviços pelos clientes, conforme capítulo XXII, Art. 120 Resolução ARES - PCJ - nº 50, de 28 de Fevereiro de 2014, do regulamento da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ).

Sempre que verificar qualquer indício de irregularidade na utilização desses serviços, é lavrado o Termo de Ocorrência de Irregularidade, bem como as possíveis sanções e prazos pertinentes para regularização.

O QUE A BRK AMBIENTAL NÃO FAZ

Declaração de possibilidade de abastecimento de ligação de água, falta de água e demais serviços

Para solicitações de ligações de água, serviços de falta de água e vazamentos de água na rua/calçada, o cliente deve contatar a DAAE. Para os demais serviços, deverá comparecer ao Atendimento Presencial da DAAE ou através do telefone 0800 505 5200.

Limpeza de fossa séptica e caixa de gordura

A limpeza da fossa séptica e caixa de gordura é de responsabilidade do cliente e deve ser realizada periodicamente. Lembrando que os resíduos e gorduras retirados devem ter a destinação adequada.

Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.

Vazamento ou desentupimento em tubulações localizadas na parte interna do imóvel

Qualquer tipo de reparo interno relacionado ao esgoto é de responsabilidade do cliente. Recomendamos a contratação de um profissional especializado para a execução do serviço.

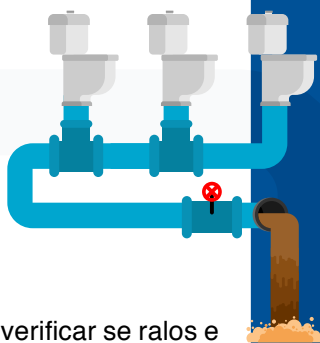
Desobstrução ou limpeza da rede de águas pluviais

Os serviços relacionados à tubulação de água pluvial são de responsabilidade da Prefeitura Municipal de Rio Claro através do site www.rioclaro.sp.gov.br

Curiosidades

Água de chuva e esgoto: evite essa mistura!

Você sabia que é importante verificar se ralos e calhas não estão conectados à rede de esgoto, pois ela não foi projetada para suportar um volume tão grande de água? A conexão correta evita que os rejeitos de esgoto retornem para a residência e a água da chuva é destinada corretamente para córregos, rios ou piscinões.



Tratamento de esgoto

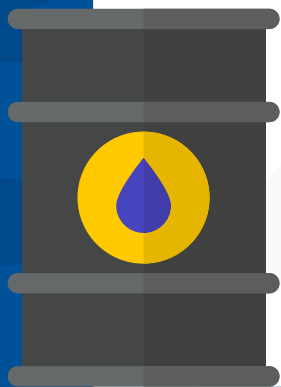
Você sabia que o esgoto começa a ser formado depois do uso da água, seja no banho, na limpeza de roupas, ao lavar louças ou na descarga do vaso sanitário? O esgoto que vem das residências forma o esgoto doméstico, e o produzido em fábricas recebe o nome de esgoto industrial. Esta diferenciação é importante porque cada tipo possui substâncias diferentes, e são necessários sistemas específicos para o tratamento dos resíduos.

Você sabia que as unidades de tratamento são conhecidas como ETE (Estação de Tratamento de Esgoto), onde a água suja, após passar por diversos tipos de tratamento, está pronta para ser devolvida em condições adequadas para o rio?



Descarte de óleo

Você sabia que o descarte de óleo deve ser separado pelo dono do imóvel em recipientes fechados para serem descartados nos pontos de coleta? O descarte incorreto em pias e ralos pode provocar o acúmulo de gordura e entupimento dos encanamentos, podendo obstruir o fluxo do esgoto que vai para a ETE.



Descarte de lixo indevido

Você sabia que as redes de esgoto são feitas para receber 99% de material líquido e apenas 1% de material sólido? Quando o lixo é descartado de forma irregular, as redes de esgoto entopem.

Você sabia que os canudinhos somam 4% de todo plástico que está no oceano? Cada vez mais eles prejudicam nossas águas e espécies marinhas por muito tempo, pois sua decomposição dura até 450 anos.



BRK
Ambiental