

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 e tratamento 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 **6 canais de atendimento ao cliente: Atendimento presencial, Call Center, site, e-mail, ouvidoria e redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter)**.



Atendimento Presencial

Av: Presidente Castelo Branco, 1243, Centro (Beira Rio), Blumenau – SC

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8:00h às 17:00h

Prioridades de Atendimento: Pessoas com deficiência, idosos, obesos, gestantes e lactantes com crianças de colo

Obs: Apenas para assuntos relacionados a serviços de esgoto



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/blumenau

Atendimento via E-mail

Orientações

Notícias



E-mail

Fale conosco

sac-blumenau@brkambiental.com.br



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**, atendimento presencial ou qualquer outro canal da **BRK Ambiental**.

Acompanhe as nossas redes sociais:





Ligação de esgoto

Definição: É a instalação do TIL (Terminal de Inspeção e Limpeza) efetuada pela Concessionária, que é o ponto para interligação da saída de esgoto do imóvel à rede de esgoto disponível

Como solicitar: Atendimento presencial

Prazo de atendimento: Até 10 dias

Observação: É necessário apresentar a documentação e assinatura do contrato de ligação de esgoto

Documentos necessários

Pessoa Física:

- Documentos pessoais do proprietário (Carteira de identidade ou CNH)
- Carnê de IPTU
- Certidão de Inteiro Teor
- Certidão Negativa de Débitos (CND) Municipais do solicitante e do terreno

Pessoa Jurídica:

- Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante
- Cartão CNPJ
- Contrato social

Terceiros:

- Documentos pessoais
- Documento do imóvel (escritura ou contrato de compra e venda)
- Apresentação de procuração específica em via original com firma reconhecida

Obs: Para imóveis já atendidos com ligação de água ou que disponham de fonte alternativa de abastecimento, o pedido de ligação de esgoto será instruído com RG e CPF do usuário ou titular do imóvel

Valores:

- Ligação de esgoto com pavimentação ou paralelepípedo com extensão até 5 (cinco) metros: R\$ 330,56
- Ligação de esgoto sem pavimentação ou passeio com extensão até 5 (cinco) metros: R\$ 262,56



Extravasamento de esgoto

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

Como solicitar: Atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de atendimento: Até 72h

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

Valor: Serviço gratuito



Declaração de viabilidade de esgoto

Definição: Documento que informa se existe a disponibilidade e/ou previsão de implantação do Sistema Público de Esgotamento Sanitário para o endereço solicitado

Como solicitar: Atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de atendimento: Até 5 dias

Valor: R\$ 21,40



Manutenção de poço de visita (PV)

Definição: É a manutenção para realizar reparo em poço de visita (PV)

Como solicitar: Atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de atendimento: Até 10 dias

Valor: Serviço gratuito (Podendo ser cobrado quando ocasionado por terceiros)



Reclamação ou solicitação referente a obra de esgoto

Definição: É a solicitação para atender as necessidades dos clientes relacionados as obras de esgoto realizadas pela concessionária

Como solicitar: Atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de atendimento: Até 10 dias

Valor: Serviço gratuito



Reparo de pavimento

Definição: É a solicitação de reparo em vias com sistema público de esgotamento sanitário sob responsabilidade da concessionária

Como solicitar: Atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de atendimento: Até 7 dias

Valor: Serviço gratuito

PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

A **BRK Ambiental** realiza a fiscalização das instalações e utilização dos serviços pelos clientes, conforme **Decreto Municipal 10.809/2015** que regulamenta a prestação dos serviços de saneamento no município de Blumenau. Sempre que verificar qualquer indício de irregularidade na utilização desses serviços, é lavrado o Termo de Ocorrência de Irregularidade, informando a ocorrência, as possíveis sanções e prazos pertinentes para regularização.

O QUE A BRK AMBIENTAL NÃO FAZ

Ligação de água, falta de água, 2ª via de faturas, contas pagas e demais informações relacionadas à água, lixo e faturas

O atendimento é realizado por meio dos canais de atendimento da SAMAE: atendimento telefônico 115, site: www.samae.com.br ou e-mail: sac@samae.com.br



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 a tubulação de água pluvial são de responsabilidade da Prefeitura Municipal de Blumenau através do telefone 156 ou e-mail sac@blumenau.sc.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

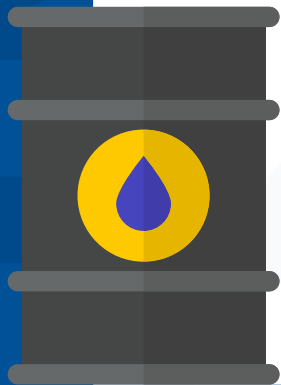
Você sabia que o esgoto começa a ser formado depois do uso da água, seja no banho, na limpeza de roupas, ao lavar louças ou na descarga do vaso sanitário? O esgoto que vem das residências forma o esgoto doméstico, e o produzido em fábricas recebe o nome de esgoto industrial. Esta diferenciação é importante 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.



ESTRUTURA TARIFÁRIA VIGENTE

Residencial

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 30	6,624
3	acima de 30	8,441

Residencial Social

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	17,78
2	11 - 30	6,624
3	acima de 30	8,441

Escritório

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 30	6,624
3	acima de 30	8,441

Consultório

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 30	6,624
3	acima de 30	8,441

Comercial

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	55,01
2	11 - 30	8,441
3	31 - 99999	15,190

Industrial

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	55,01
2	11 - 30	8,441
3	31 - 99999	15,190

Temporária

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	55,01
2	11 - 30	8,441
3	31 - 99999	15,190

Escolar

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 99999	7,025

Hospitalar

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 99999	4,569

Pública

FAIXAS DE CONSUMO m³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	36,18
2	11 - 499	7,025
3	500 - 99999	12,662

VIGENTE A PARTIR DE 01/04/2019

Tarifa Parcial de Esgoto - todas as categorias providas de redes de afastamento 50%

A tabela pode ser consultada no site www.brkambiental.com.br/blumenau

TABELA DE TAXAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

SERVIÇO	VALOR (R\$)
Atestado de localização (+ deslocamento)	21,40
Deslocamento (em quilômetros)	1,23
Interligação rede de esgoto DN150	903,64
Interligação rede de esgoto DN200	1.063,02
Interligação rede de esgoto DN250	1.552,65
Interligação rede de esgoto DN300	1.952,95
Ligação de esgoto	262,56
Ligação de esgoto (paralelo ou asfalto)	330,56
Limpeza caixa de inspeção – 1 economia	73,91
Limpeza caixa de inspeção – 2 economias	114,95
Parecer técnico de projetos de loteamento (esgoto)	528,91
Realocação/substituição do ramal de esgoto (passeio/rua de terra)	294,68
Realocação/substituição do ramal de esgoto (asfáltico/paralelo)	538,36
Recuperação de caixa de inspeção danificada	257,60
Substituição da tampa de caixa de inspeção – concreto	73,38
Substituição da tampa de caixa de inspeção – ferro	244,56
Tratamento e disposição final de efluente doméstico limpa fossa	38,77

A tabela pode ser consultada no site
www.brkambiental.com.br/blumenau

BRK
Ambiental