

Transformar
a vida das pessoas
levando o saneamento
para **muito além**
do básico.



Carta de Serviços
BLUMENAU

B2K



Quem Somos

Uma das maiores empresas privadas de saneamento do Brasil

Presente em mais de **100 municípios do país**, a BRK beneficia mais de 16 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 **Concessionária**, facilitando o **acesso de nossos clientes** aos seus **direitos e deveres**.



Atendimento ao Cliente

Fale com a BRK

Para garantir **maior agilidade** e **resolução rápida** das **dúvidas e solicitações**, a Concessionária disponibiliza **7 canais de atendimento ao cliente**: **Atendimento presencial, Call Center, site, e-mail, ouvidoria, redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter) e WhatsApp**, no número **(11) 9 9988-0001**.



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**.



Atendimento WhatsApp

Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

(11) 9 9988-0001



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.**

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)



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\$ 399,62
- Ligação de esgoto sem pavimentação ou passeio com extensão até 5 (cinco) metros: R\$ 317,41



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\$ 25,86



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 Concessionária 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 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 do 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.

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.

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 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 m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 30	8,008
3	acima de 30	10,205

Residencial Social

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	21,49
2	11 - 30	8,008
3	acima de 30	10,205

Escritório

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 30	8,008
3	31 - 99999	10,205

Consultório

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 30	8,008
3	31 - 99999	10,205

Comercial

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	66,51
2	11 - 30	10,205
3	31 - 99999	18,364

Industrial

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	66,51
2	11 - 30	10,205
3	31 - 99999	18,364

Temporária

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	66,51
2	11 - 30	10,205
3	31 - 99999	18,364

Escolar

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 99999	8,493

Hospitalar

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 99999	5,524

Pública

FAIXAS DE CONSUMO m ³		ESGOTO (R\$)
1	00 - 10	43,74
2	11 - 499	8,493
3	500 - 99999	15,308

VIGENTE A PARTIR DE 01/04/2022

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

Tarifa por Disponibilidade dos Serviços Públicos de Esgotamento Sanitário – 100%

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)	R\$ 25,86
Deslocamento (em quilômetros)	R\$ 1,48
Interligação rede de esgoto DN150	R\$ 1.092,43
Interligação rede de esgoto DN200	R\$ 1.285,10
Interligação rede de esgoto DN250	R\$ 1.877,02
Interligação rede de esgoto DN300	R\$ 2.360,95
Ligação de esgoto	R\$ 317,41
Ligação de esgoto (paralelo ou asfalto)	R\$ 399,62
Limpeza caixa de inspeção – 1 economia	R\$ 89,35
Limpeza caixa de inspeção – 2 economias	R\$ 138,96
Parecer técnico de projetos de loteamento (esgoto)	R\$ 639,41
Realocação/substituição do ramal de esgoto (passeio/rua de terra)	R\$ 356,24
Realocação/substituição do ramal de esgoto (asfáltico/paralelo)	R\$ 650,83
Recuperação de caixa de inspeção danificada	R\$ 311,42
Substituição da tampa de caixa de inspeção – concreto	R\$ 88,70
Substituição da tampa de caixa de inspeção – ferro	R\$ 295,65
Tratamento e disposição final de efluente doméstica limpa fossa	R\$ 46,88

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

BRK