

CARTA DE SERVIÇOS DO SAMAE DE MUNHOZ DE MELLO



**MUNHOZ DE MELLO
S A M A E**

Serviço Autônomo Municipal de água e esgoto

2026

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cliente, o SAMAE disponibiliza 03 canais de contato:

- **Atendimento Telefônico:**

É o canal usado para orientar o usuário quanto ao acesso a serviços e informações do SAMAE, é possível solicitar alguns serviços, entre eles, verificação de falta de água, da qualidade da água, da pressão, consertos de vazamentos, consertos de cavaletes, consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar, ETC.

Central telefônica/ WhatsApp: (44)3258-1219.

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por telefone serão processadas e respondidas da seguinte forma: por telefone ou WhatsApp.

- **Atendimento Presencial:**

É o canal de atendimento responsável por recepcionar pessoalmente as demandas dos usuários, bem como esclarecer dúvidas, protocolar solicitações e prestar informações relativas aos serviços executados pelo SAMAE.

- **Atendimento preferencial:**

No atendimento presencial, o tempo máximo de espera será até de 20 (vinte) minutos, tendo preferência no atendimento as pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo até 2 anos, e autistas.

- **Atendimento Virtual:**

O usuário pode solicitar alguns serviços, entre eles os de: verificação de reparo em passeio público, conserto de calçadas, conserto de ligação, conserto de ramal, conserto de rede, bem como consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar de forma totalmente confortável e confiável.

WhatsApp: (44)3258-1219.

e-mail: samae@samaemunhozdemello.com.br.

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por e-mail serão processadas e respondidas por: e-mail ou ofício.

- **Formas de pagamento:**

Pix (QR-code);

Por código de barras;

Lotéricas;

Caixa;

Débito automático (Apenas SICREDI).

- **Endereço:**

Escritório - Rua desembargador Antônio Franco, 762

Horário de 2ª a 6ª feira, das 8h00m às 17h00.



PRINCIPAIS

SERVIÇOS



MUNHOZ DE MELLO
S A M A E

Serviço Autônomo Municipal de água e esgoto

LIGAÇÃO DE ÁGUA NOVA:

Como solicitar: O proprietário do imóvel ou terreno deve comparecer ao escritório do SAMAE para assinatura de requerimento.

Documentos necessários:

- **Documentos Pessoais:** (RG ou documento com foto e CPF);
- **Documentos do Imóvel:** Escritura Pública e/ou matrícula do terreno e/ou contrato de compra e venda e/ou projeto arquitetônico.

Observação: Em caso de cópias, deverão estar autenticadas e/ou acompanhadas

do documento original. A critério da Autarquia poderá ser exigido apresentação de cópia da matrícula atualizada.

Prazo de atendimento: 10 dias úteis (a partir da data de solicitação).

Parcelamento de até 6 vezes faturados na conta de água.

Observação: é obrigatório a disponibilização do padrão de energia para instalação da ligação de água. Em casos de não atender ao padrão de água, a Ordem de Serviço é cancelada e o Usuário deverá solicitar novamente o serviço.

A ligação é feita para fora da residência.



TRANSFERÊNCIA PARA INQUILINO:

Como solicitar: O novo inquilino e/ou o locador deve comparecer ao escritório para assinatura do requerimento.

Dados necessários:

- Contrato de aluguel;
- CPF e RG (INQUILINO);
- Assinatura do locador e do inquilino (CASO NÃO TENHA CONTRATO DE ALUGUEL).

Prazo de atendimento: Imediato.

Valor: O serviço não gera cobrança.

Observação: PARA A MUDANÇA SER FEITA É NECESSÁRIO QUE TODOS DÉBITOS ESTEJAM QUITADOS.



TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE:

Como solicitar: O proprietário do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura do requerimento.

Dados necessários:

- Contrato de compra e venda;
- CPF e RG;
- Assinatura do novo titular;
- Atestado de óbito (Caso o antigo titular tenha falecido. O novo titular deve ter parentesco de 1º grau, Mediante assinatura de todos descendentes caso tenha irmãos(a)).

Prazo de atendimento: Imediato.

Valor: O serviço não gera cobrança.

Observação: PARA A MUDANÇA SER FEITA É NECESSÁRIO QUE TODOS DÉBITOS ESTEJAM QUITADOS.



REPAROS DE CAVALETE:

Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial), para a emissão de ordem de serviço.

Dados necessários:

- Fatura de água;
- Endereço.

Prazo de atendimento: 6 dias úteis. (a partir da data de solicitação).

Valor: O serviço não gera cobrança, exceto quando o dano é provocado pelo usuário.



MUDANÇA DE CAVALETE:

Como solicitar: o proprietário ou inquilino do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

Dados necessários:

- Fatura de água;
- Endereço.

Prazo de atendimento: 10 dias úteis (a partir da data de solicitação).

Valor: O serviço gera cobrança a parte.

Observação: é necessária a disponibilização do padrão para instalação do hidrômetro.



AFERIÇÃO DE HIDROMETRO:

Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial), para a emissão de ordem de serviço.

Dados necessários:

- Fatura de água;
- Endereço.

Prazo de atendimento: 05 dias úteis (a partir da data de solicitação).

Valor: O serviço não será cobrado.



RELIGAÇÃO DE ÁGUA:

Como solicitar: o proprietário ou inquilino do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

Dados necessários:

- Fatura de água;
- Endereço.

Prazo de atendimento: 02 dias úteis (A partir da data de solicitação).

Valor: O serviço não gera cobrança.



RELIGAÇÃO DE ÁGUA POR FALTA DE PAGAMENTO:

Como solicitar: o proprietário ou inquilino do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

Dados necessários:

- Fatura de água;
- Endereço;
- RG (e/ou CNH, e/ou documento com foto);
- CPF.

Prazo de atendimento: Até 02 dias úteis, mediante a apresentação do comprovante de pagamento. (A partir da data de solicitação)

Valor: O serviço não gera cobrança.

Observação: Poderá ser feita uma renegociação de débitos para que não volte a ocorrer novamente.



DESLIGAMENTO DE ÁGUA:

Como solicitar: o proprietário ou inquilino do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

Dados necessários:

- Fatura de água e/ou Endereço;
- RG (e/ou CNH, e/ou documento com foto);
- CPF.

Prazo de atendimento: 02 dias úteis (A partir da data de solicitação).

Valor: O serviço não gera cobrança.

Observação: PARA QUE O DESLIGAMENTO SEJA FEITO É NECESSÁRIO QUE TODOS DÉBITOS ESTEJAM QUITADOS.



PARCELAMENTO DE DÉBITOS:

Como solicitar: o proprietário ou inquilino do imóvel deve comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

Dados necessários:

- Fatura de água e/ou Endereço;
- RG (e/ou CNH, e/ou documento com foto);
- CPF.

Prazo de atendimento: Imediato.

Valor: O parcelamento pode ser feito até 6 vezes + entrada de 50%.

Observação: O PARCELAMENTO PODERÁ SER FEITO APENAS 1 VEZ.



OUTROS SERVIÇOS:

Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial).

SERVIÇOS:

Esclarecimentos sobre leituras efetuadas;

Emissão de 2ª via de faturas; faturas@samaemunhozdemello.com.br
ou WhatsApp.

Extratos de débitos;

Extrato de consumo;

Emissão de comprovante de residência;

Agência virtual do SAMAE:

<https://munhozdemello.saneamento.info/>

Para mais informações:
(44)3258-1219 (SAMAE)
(44) 3123-2825 (CISPAR)

