

Prazos de Atendimento

- a) Falta de água individual: 24 horas para restabelecer o abastecimento.
- b) Falta de água coletiva: Definição partirá da Gerencia Técnica após avaliação da situação pelo supervisor responsável. A divulgação será realizada através da assessoria de comunicação do SAAE Itabirito utilizando os canais de comunicação disponíveis na autarquia.
- c) Vazamento na rua: Três níveis de classificação, a saber:
 - 1. Vazamento pequeno porte (marejando): 72 horas;
 - 2. Vazamento médio porte (pequena perda): 48 horas;
 - 3. Vazamento grande porte (perda de grande volume de água): 03 horas para interrupção do sistema.
- d) Vazamento no passeio: Mesmos critérios do item C;
- e) Vazamento no hidrômetro: Mesmos critérios do item C;
- f) Troca de registro: 48 horas para realizar o trabalho, salvo em situações de extrema necessidade (triagem feita pelo servidor lotado no CCO ou Setor Comercial), o prazo passa a ser de até 03 (três) horas para o atendimento.
- g) Vazamento no reservatório de distribuição de água: Prazo de 02 (duas) horas após a comunicação ao CCO ou Setor Comercial para correção do problema;
- h) Entupimento na rede de esgoto: Prazo de 24 (vinte e quatro) horas; Caso seja necessária uma obra para restabelecer o funcionamento do sistema, será definido pelo Chefe do Setor um novo prazo a ser informado ao usuário.
- i) Vazamento de esgoto: 12 (doze) horas para retirar o vazamento; Assim como no item H, caso seja necessária uma obra para restabelecer o funcionamento do sistema, será definido pelo Chefe do Setor um novo prazo a ser informado ao usuário.
- j) Recomposição de vala: 72 (setenta e duas) horas após o termino da manutenção, para tubulação até 60mm.

- k) Retirada de entulho Água: 72 (setenta e duas) horas após o termino da manutenção. / Retirada entulho Esgoto: 48 (quarenta e oito) horas após o termino da manutenção.
- l) Recomposição Asfáltica: 30 (trinta) dias após a manutenção, salvo em situações onde será necessário atingir uma carga de 06 (seis) toneladas para acionar a empresa responsável pelo fornecimento da massa asfáltica.
- m) Recomposição Calçamento / Bloquete: 05 (cinco) dias após o termino da manutenção.
- n) Recomposição Passeio: 30 (trinta) dias após o termino da manutenção.
- o) Reparo no Padrão: 30 (trinta) dias após o termino da manutenção.
- p) Recomposição Pedras Ornamentais: 30 (trinta) dias após o termino da manutenção.
- q) Mudança Rede de Água / Esgoto: 30 (trinta) após a formalização junto ao SAAE Itabirito.
- r) Mudança de Padrão: 30 (trinta) dias após a formalização junto ao SAAE Itabirito.
- s) Verificação de Consumo: 30 (trinta) dias após a formalização junto ao SAAE Itabirito.
- t) Limpeza de Bueiro: 07 (sete) dias em situação normal – Situações emergências serão avaliadas pela equipe de manutenção de drenagem com ação imediata.
- u) Religação: 12 (doze) horas para cortes indevidos, 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal. As ligações cortadas há mais de um ano deverão passar por vistoria para serem religadas. Caso não se encontrem em boas condições para uso ou estejam em desacordo com o padrão vigente do SAAE Itabirito, deverão passar por mudança ou adequação para serem religadas. Seguindo artigo [CISAB RC numero 122](#).
- v) Desligação a Pedido: 05 (cinco) dias após a formalização junto ao SAAE Itabirito.

- w) Conserto de Tampa de Esgoto: Imediato devido ao risco de acidentes.
- x) Infração: 07 (sete) dias para verificação das demandas em fluxo normal e imediato para solicitações identificadas pelas equipes de manutenção.
- y) Água Suja: Imediato após formalizar solicitação junto ao SAAE Itabirito. Considerar 02 (duas) hora como tempo de deslocamento da equipe.