



## MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### APRESENTAÇÃO

O serviço prestado pela de SESAN é considerado essencial, sendo importante para a saúde de toda a sociedade e para o meio ambiente. A ausência do serviço de saneamento básico aliada a fatores sócio-econômico-cultural são determinantes para o surgimento de infecções por enteroparasitoses, com maior susceptibilidade às doenças infectocontagiosas pelo grupo infantil. No Brasil, doenças decorrentes da falta de saneamento figuram entre os principais problemas de saúde pública e ambiental.

O saneamento básico é um direito assegurado pela Constituição Federal e definido pela Lei nº. 11.445/2007 como o conjunto de serviços, infraestrutura e instalações operacionais de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, drenagem urbana e de águas pluviais.

A SESAN tem por objetivo.

- Abastecer a população de Navegantes com água potável
- Executar serviços de limpeza e instalação de esgoto.
- Fazer programas de conscientização de água.
- Drenagens pluviais.

### MISSÃO

- Dar continuidade ao contrato de serviços especializados na coleta e análises laboratoriais para ofertar água de qualidade;
- Estruturar a capacidade de fornecimento de água com equipamentos e espaço físico para o desempenho das atividades;
- Realizar processos licitatórios para a contratação de empresas especializadas.
- Elaborar e executar campanhas publicitárias, objetivando consumo com responsabilidade;
- Realizar capacitação continuada dos profissionais na utilização do sistema e também no atendimento ao público;
- Implantar a manutenção sistemática da estrutura física dos reservatórios e de seus equipamentos.
- Contratação de servidores por concurso público;
- Otimização dos atendimentos ofertados;



- Confeccionar o manual do usuário SESAN;
- Conscientização do uso racional da água potável;
- Ampliação da prestação de serviços em manutenção e ligação de esgoto, reduzindo o tempo de espera dos atendimentos com eficiência;
- Ampliação da prestação de serviços de manutenção de drenagem;
- Implantação coleta e tratamento de esgoto, objetivando separar a fase líquida da fase sólida, tratando-se separadamente e de forma adequada cada uma destas fases, reduzindo ao máximo a carga poluidora. Ao final do processo, tanto a fase líquida quanto a sólida deverão estar aptas a serem descartadas nos corpos hídricos receptores (fase líquida), aterro sanitário ou outra aplicação específica (fase sólida), sem prejuízo ao meio ambiente
- Promover a implantação da coleta seletiva e motivar a população na reciclagem de materiais, reduzindo a quantidade de resíduos sólidos destinados ao aterro sanitário bem como a minimização de extração de recursos naturais.
- Incentivar a logística reversa, a reciclagem, redução e reutilização de materiais recicláveis através de campanhas educativas e confecção de materiais didáticos e divulgativos.
- Conscientizar e demonstrar que a Coleta seletiva de lixo é um processo que consiste na separação e recolhimento dos resíduos descartados por empresas e pessoas.

## VISÃO

Nossa visão é identificar e priorizar as necessidades de cada bairro nos serviços de saneamento básico, proporcionando a execução de forma planejada e de acordo com a realidade de cada localidade, visando o Princípio da Supremacia do interesse público e demais Princípios basilares da Administração Pública.

## VALORES

- Transparência, moralidade e ética;
- Tratamento com dignidade e respeito ao munícipe;
- União de todos os colaboradores em busca do mesmo objetivo;
- Confiabilidade e eficiência nos serviços prestados;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO  
CNPJ Nº 83.102.855/0001-50



- Responsabilidade socioambiental.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

Os serviços prestados pela SESAN são terceirizados, tendo em vista que haverá a supervisão de um servidor ao prestador de serviço, visa melhorar a qualidade de vida da população com o saneamento. Procuramos agilizar o serviço para melhor atender a população.

## ENDEREÇO

### **Secretaria Municipal de Saneamento Básico**

Endereço: Avenida Prefeito José Juvenal Mafra, 1588

Bairro: Centro - Navegantes (SC)

CEP: 88370-168

Telefone: (47) 3185 2005

## HORARIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta feiras das 07h:30m as 11h:30m e das 13h:30m as 17h:30m.

## PLANTÃO PARA VAZAMENTO 24 HORAS

## TELEFONES

(47)31852005



(47)31852212

**Secretario Interino :** Arlindo Nunes Barboza.

## DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Instalação de uma nova unidade consumidora:** para a execução deste serviço é necessário instalar a caixa padrão (responsabilidade do cliente), o cliente precisa ir até o setor de IPTU pegar uma certidão de negativa, levar a certidão negativa até o setor de Urbanismo para que seja emitido a certidão de numeração

### **Documentação:**

Certidão de numeração

Documentos pessoais (RG e CPF)

contrato de compra e venda/ escritura/ contrato de aluguel.

**Prazo de execução do serviço:** até 15 dias uteis

- **Religação:** solicitar ao atendente ou via e-mail

### **Documentação:**

enviar comprovantes ou apresentar na SESAN; no caso de enviar por e-mail enviar também o número da matrícula/ endereço.

Apresentar RG e CPF

**Prazo de execução do serviço:** até 24 horas após o pedido.

- **Reativação:** Quando ocorre a supressão, **instalar caixa padrão**, somente poderá ser solicitada pelo proprietário ou locatário com contrato vigente.

### **Documentação:**



Apresentar RG e CPF do proprietário ou locatário

Contrato de aluguel (quando locatário)

Carne do IPTU (quando proprietário)

**Prazo de execução do serviço:** 24 horas para aprovação da caixa padrão e até 48 horas para execução do serviço.

- **Deslocamento:** quando o cliente precisa mudar o seu hidrômetro de lugar ou é solicitado pela SESAN pode ser solicitado por telefone ou no atendimento no caso de deslocamento com cobrança somente no atendimento; este serviço terá cobrança somente se o deslocamento for maior que 1 metro de distância para que seja deslocado necessita colocar caixa padrão.

#### **Documentação**

RG e CPF

**Prazo de execução do serviço:** 24 horas para aprovação da caixa padrão e para execução até 15 dias úteis.

- **Vazamento cavalete/ Ramal/ Rede:** ligar no plantão 24 horas (47) 31852005 ou solicitar no atendimento da SESAN.

**Prazo de execução do serviço:** ordem de solicitações do dia, vazamento de rede tem prioridade, pois pode deixar a cidade sem abastecimento de água.

- **Instalação nova de esgoto:** Pedido feito na FUMAN, depois de efetuado pagamento de inspeção na FUMAN é direcionado a SESAN o habite-se autorizando a SESAN a fazer a ligação

**Prazo de execução do serviço:** até 15 dias úteis após a entrega do habite-se na SESAN.



- **Limpeza de boca de lobo:** solicitar através do telefone 31852005 ou comparecer no atendimento e fazer solicitação da limpeza.

Informar exatamente onde precisa que seja feita a limpeza

**Prazo de execução do serviço:** até 15 dias úteis.

- **Construção de boca de lobo:** solicitar através do telefone 31852005 ou comparecer no atendimento.

É necessário solicitar viabilidade para a execução deste serviço.

**Prazo de execução do serviço:** até 15 dias úteis.

- **Viabilidade de água:** Fazer pedido formal contendo dados do solicitante, estimativa de consumo, localização do empreendimento, informar qual empreendimento que será edificado.
- **Prazo de execução do serviço:** até 15 dias úteis.

- **Conta Final:** este serviço é para quem precisa suspender o abastecimento de água, somente o proprietário pode solicitar este serviço, a retirada do equipamento é feita após a efetivação do pagamento.

**Documentos:**

RG e CPF

Carne do IPTU

**Prazo de execução do serviço:** 48 horas após aprovação de pagamento.

- **Parcelamento:** somente o proprietário ou locatário com contrato vigente pode solicitar este serviço, no caso de locatário as parcelas não poderá exceder o limite do



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO  
CNPJ Nº 83.102.855/0001-50



contrato; para o proprietário pode ser parcelado até 18x, o parcelamento só será efetivado após a entrada.

**Documentos:**

CPF e RG

Carne do IPTU (quando proprietário)

Contrato de aluguel (quando locatário)

- **Segunda via:** pode ser solicitada através do nosso atendimento/ via e-mail/ pelo telefone (47)3185-2005 ou o cliente pode estar acessando o site [www.navegantes.sc.gov.br](http://www.navegantes.sc.gov.br), acessar o link **CIDADÃO/ FATURA SESAN** será solicitado o número da matrícula e o cpf do cliente.