



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 1 de 12

# **NOTA TÉCNICA AGRESE/CAMSAN**

## **Nº 03/2025**

**Assunto:** Aprovação do Manual do Cliente – Iguá Sergipe.

Aracaju SE  
Abril/2025



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 2 de 12

## **SUMÁRIO**

1. OBJETIVO.....	3
2. COMPETÊNCIA LEGAL.....	3
3. DO PLEITO.....	5
4. POSICIONAMENTO DA CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO.....	6
5. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	11

**Processo Nº:** 120/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**Referência:** Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos municípios da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe - MAES

**Assunto:** Aprovação do Manual do Cliente – Iguá Sergipe.

### **NOTA TÉCNICA AGRESE/CAMSAN Nº 03/2025**

#### **1. OBJETIVO**

A presente Nota Técnica tem por objetivo atender ao disposto no Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos municípios da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe – MAES, o qual dispõe, em sua cláusula 24.2.46, a qual trata sobre os direitos e obrigações da concessionária. Dessa forma, a Iguá Sergipe deve elaborar e submeter para aprovação da Agência Reguladora, até o fim do período da operação assistida do sistema, o manual referido no art. 27, inciso III, da Lei Federal nº 11.445/2007.

Em consonância com o estabelecido, esta Nota Técnica aborda a análise da Câmara Técnica de Saneamento da AGRESE, quanto à minuta do Manual do Cliente (Anexo), apresentada pela concessionária para aprovação.

#### **2. COMPETÊNCIA LEGAL**

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE é a entidade responsável pela regulação e fiscalização dos serviços públicos, estabelecido pela Lei Estadual nº 6.977 de 2010. Ademais, suas atividades regulatórias são conduzidas em consonância com a Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei nº 14.026/2020.

O inciso I do art. 22 da Lei Federal 11.445/2007 dispõe como objetivos da regulação:

*“Art. 22. São objetivos da regulação:*



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 4 de 12

*I - Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA.”*

No que tange ao acesso às informações, o art. 27, inciso III, da mesma legislação dispõe ainda que:

*“Art. 27. É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:*

*III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação.”*

Em consonância com essa exigência legal, o Contrato de Concessão estabelece, na cláusula 24.2.46, que:

*“24.2. Sem prejuízo das demais disposições deste CONTRATO, bem como da legislação e da regulamentação aplicáveis, são deveres da CONCESSIONÁRIA:*

*(...)*

*24.2.46. elaborar e submeter para aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, até o fim do período da OPERAÇÃO ASSISTIDA DO SISTEMA, o manual referido no art. 27, inciso III, da Lei Federal nº 11.445/2007;”*

No âmbito estadual, a Lei Estadual nº 6.661/2009 estabelece que a AGRESE, observadas as competências dos demais entes federados, deve atuar no controle, fiscalização, normatização, padronização, concessão e fixação de tarifas de serviços públicos delegados, conforme disposição legal, regulamentar, convenial ou contratual.

Ademais, a AGRESE desempenha funções técnicas essenciais para a regulação dos serviços públicos, destacando-se na fiscalização dos aspectos técnicos, econômicos e financeiros das concessões e permissões, assegurando a conformidade com a legislação

vigente e os contratos firmados. Outrossim, a Agência é responsável pela expedição de normas, resoluções e instruções que regulamentam as atividades sob sua competência.

A Lei Estadual nº 6.661/2009, alterada pela Lei nº 9.356/2023, reforça o papel da AGRESE ao dispor que:

*“Art. 4º A AGRESE tem por finalidade exercer o poder de regular e de fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos nas quais o Estado de Sergipe, por disposição legal ou delegação, figure como Poder Concedente ou Permitente, bem como naquelas em que ao Estado de Sergipe seja conferida a prerrogativa de exercer a regulação e a fiscalização do serviço, nos termos das normas constitucionais, legais, regulamentares e contratuais pertinentes, e, em especial, das disposições da Lei nº 3.800, de 26 de dezembro de 1996, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de prestação de serviços públicos, pelo Estado de Sergipe.”*

### **3. DO PLEITO**

Em 24 de março de 2025, foi criado, por esta Câmara Técnica de Saneamento (CAMSAN), o processo nº 120/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE, referente à solicitação da Concessionária Iguá Sergipe, por meio do ofício OF.53/2025-Iguá/SE, datado em 18 de março de 2025 e contendo a minuta do Manual do Cliente (Anexo) para aprovação desta Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe.

A minuta, denominada Manual do Cliente (Anexo), apresenta inicialmente breve resumo da atuação da concessionária no Estado de Sergipe, destacando os envolvidos na prestação dos serviços de saneamento, bem como a apresentação do agente regulador e fiscalizador do estado.

Além disso, o manual (Anexo) apresenta, de forma sucinta e com linguagem clara, os direitos e deveres do usuário. Também fornece à sociedade, de forma educativa, um panorama das etapas do tratamento da água e do esgoto, destacando a importância da reservação de

água adequada nas edificações e traz sugestões de limpeza, dicas de economia de água e orientações sobre como identificar vazamentos internos.

No mesmo material, a concessionária também apresenta a minuta da fatura impressa, que trará aos usuários, mensalmente, informações como qualidade da água, dados cadastrais, canais de atendimento, consumo, vencimento e valores a pagar, entre outras informações pertinentes.

Por fim, o manual (Anexo) apresenta os meios de comunicação com o usuário, como atendimento virtual, telefônico, lojas e pontos de atendimento, meios dos quais será possível realizar consultas, atualizações, solicitações e registrar reclamações diretamente à concessionária.

#### **4. POSICIONAMENTO DA CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO**

A comunicação eficaz entre os prestadores de serviço público e a população é essencial para garantir a qualidade no atendimento, a transparência das informações e a satisfação dos cidadãos. Quando clara, acessível e objetiva, permite que a população compreenda melhor os serviços disponíveis, seus direitos e deveres, além de facilitar a resolução de demandas e fortalecer a confiança nas instituições.

Nesse contexto, o Manual do Cliente (Anexo) desempenha um papel fundamental ao servir como um guia essencial para orientar os cidadãos sobre seus direitos, deveres e os procedimentos necessários para acessar os serviços oferecidos.

Um manual bem estruturado contribui para a transparência, melhora a comunicação e auxilia na resolução eficiente de demandas, reduzindo dúvidas e prevenindo possíveis conflitos.

Além disso, ao padronizar informações e diretrizes, o manual proporciona um atendimento mais organizado e acessível, permitindo que os usuários compreendam claramente os serviços prestados, os canais de comunicação disponíveis e os procedimentos

para solicitações, reclamações e resolução de problemas. Dessa forma, ele se torna uma ferramenta indispensável para fortalecer a confiança da população nos serviços públicos e assegurar uma prestação de serviço mais eficiente, justa e de qualidade.

Com esse entendimento, a CAMSAN apresenta no quadro abaixo contribuições acerca do Manual do Cliente (Anexo) apresentado pela Concessionária Iguá Sergipe, visando aprimorar sua clareza, acessibilidade e alinhamento com as diretrizes regulatórias. As sugestões propostas buscam garantir que o documento atenda plenamente às diretrizes contratuais.

Tabela 01 – Comentários sobre a Minuta do Manual do Cliente (Anexo), elaborada pela concessionária Iguá Sergipe.

ITEM	TEXTO PROPOSTO PELA IGUÁ SERGIPE S.A.	SUGESTÕES DA CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO - CAMSAN
01	<p><b>A Iguá Sergipe:</b> Em Sergipe, a concessionária é responsável pela concessão parcial dos serviços públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário em 74 dos 75 municípios do estado*. Em três desses municípios, a Iguá Sergipe assume a gestão total dos serviços, incluindo captação e tratamento de água**.</p> <p><b>**Carmópolis, Estância e São Cristóvão</b></p>	<p>É importante ressaltar que a Iguá Sergipe assumirá a gestão completa dos serviços, incluindo a captação e o tratamento de água em Estância, Carmópolis e <b>parte de São Cristóvão, conforme descrito na Tabela 2 do Anexo IV do Contrato de Concessão.</b></p>
02	<p><b>Direitos dos Usuários:</b> Ser informado com antecedência de pelo menos <b>24 horas</b> sobre interrupções programadas nos serviços, exceto em casos emergenciais.</p>	<p>Conforme o disposto no Capítulo 22, item 22.1.8 do Contrato de Concessão, que trata dos Direitos e Obrigações dos usuários, é direito do usuário ser</p>



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 8 de 12

informado com, no mínimo, **48 (quarenta e oito) horas** de antecedência sobre interrupções programadas dos SERVIÇOS.

03 **Direitos dos Usuários:** Receber as faturas com antecedência mínima de cinco dias úteis antes do vencimento.

Especificar claramente a antecedência mínima para a entrega das faturas, considerando as diferentes classificações das categorias (Ex.: residencial, comercial, industrial e pública).

04 **Deveres dos usuários:** Conectar sua edificação à rede pública de água e esgoto em até 30 dias após a notificação, sob risco de penalidades.

Considerando que a execução do serviço de conexão intradomiciliar ao sistema é de competência da Concessionária, esta Câmara recomenda a revisão do texto para explicitar que a obrigação do usuário consiste em: **“Requerer a conexão de sua edificação à rede pública de abastecimento de água e esgoto em até 30 dias após a notificação de disponibilidade da rede, sob risco de penalidade.”**

05 **Como limpar sua caixa d'água:** Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária (esta

Orientar o usuário sobre os cuidados no uso de produtos químicos.

**Como limpar sua caixa d'água:**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 9 de 12

proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros).

*Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária, (esta proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros), Atenção: É importante utilizar apenas produtos apropriados para a limpeza de reservatórios de água potável e seguir rigorosamente as instruções do fabricante. O uso inadequado de produtos químicos pode comprometer a qualidade da água e oferecer riscos à saúde.*

**06 Como fazer a ligação de esgoto à rede pública:** O sistema de coleta de esgoto começa no seu imóvel. Saber fazer a ligação correta do esgoto à rede pública é essencial para evitar transtornos, proteger o meio ambiente e garantir o bom funcionamento do sistema de saneamento. Para isso, é importante seguir as orientações técnicas e utilizar a estrutura adequada. Confira no infográfico abaixo o passo a passo para realizar a conexão de forma segura e eficiente.

1 – Não foi apresentado infográfico no material disponibilizado.

2 – Considerando que a execução do serviço de conexão intradomiciliar ao sistema é de competência da Concessionária, esta Câmara recomenda a revisão do texto conforme a cláusula 22.2.4.1:

***Como fazer a ligação de esgoto à rede pública:*** O sistema de coleta de esgoto começa dentro do seu imóvel, e a responsabilidade do usuário se limita



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 10 de 12

*à instalação correta da tubulação interna até o ponto de conexão com a rede pública. A partir desse ponto, a execução da ligação à rede coletora é de responsabilidade da concessionária de saneamento. Fazer a parte que lhe cabe de forma adequada é essencial para evitar transtornos, proteger o meio ambiente e garantir o bom funcionamento do sistema de saneamento. Para isso, siga sempre as orientações técnicas e utilize os materiais apropriados. Confira no infográfico abaixo o passo a passo para realizar sua parte da conexão de forma segura e eficiente.*

## 07 Entenda a sua Conta

A divulgação do número da Entidade Reguladora (0800 079 1520) na fatura da concessionária é necessária para garantir o direito do consumidor, facilitar reclamações, permitir fiscalização, melhorar a qualidade dos serviços e assegurar o cumprimento das normas regulatórias. Além disso, é importante que seja destacado que para o atendimento da demanda pela Agência Reguladora se faz necessário que o usuário informe o número de protocolo



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 11 de 12

do atendimento realizado pela Iguá Sergipe.

Informações da Iguá Sergipe (deverão ser localizadas à esquerda da fatura)

Informações da **AGRESE** (deverão ser localizadas à direita da fatura):

**Entidade Reguladora: 0800 079 1520**

*- Ligue e cite o número de protocolo do atendimento realizado pela Iguá Sergipe.*

## 08 Geral

Antes da publicação do material apresentado, faz-se necessária uma revisão para assegurar a correção ortográfica e de formatação, bem como a eliminação de duplicidades textuais.

## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Nesse contexto, a presente Nota Técnica recomenda a aprovação da minuta do Manual do Cliente (Anexo), elaborada pela Iguá Sergipe, condicionada:

1. À incorporação das adequações apontadas por esta Câmara Técnica de Saneamento na “Tabela 01 – Comentários sobre a Minuta do Manual do Cliente (Anexo), elaborada pela concessionária Iguá Sergipe”, antes de sua publicação.



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE**

Página 12 de 12

2. À atualização permanente do Manual do Cliente pela concessionária, com a realização das revisões necessárias sempre que houver alterações no Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário proposto pela AGRESE ou nas normas de referência publicadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.
3. Ao encaminhamento à AGRESE, sempre que houver qualquer alteração em seu conteúdo, para análise e aprovação prévia, antes de sua adoção e divulgação.

Diante disso, visando garantir a conformidade legal e regulatória do referido documento, esta Câmara Técnica de Saneamento encaminha a presente Nota Técnica à Procuradoria da AGRESE para análise, emissão de parecer e adoção das providências pertinentes.

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: AOE8-UXRH-XU3B-R0M9



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/04/2025 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- ERYSON WILKER VIEIRA PASSOS \*\*\*52735\*\*\* CÂMARA DE SANEAMENTO - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 14/04/2025 12:36:04 (Docflow)
- HOWARD ALVES DE LIMA \*\*\*45310\*\*\* DIRETORIA TÉCNICA - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 14/04/2025 12:39:22 (Docflow)
- José Wellington Corrêa Leite \*\*\*02245\*\*\* CÂMARA DE SANEAMENTO - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 14/04/2025 12:34:11 (Docflow)

# ANEXO

## Manual do Cliente

### Índice

- 1.** A Iguá Sergipe
- 2.** Nossa atuação em números
- 3.** Área de concessão
- 4.** A Deso
- 5.** A Agrese
- 6.** Direitos e deveres dos usuários
- 7.** Tratamento de água
- 8.** Controle de qualidade da água
- 9.** A importância da caixa d'água
- 10.** Dicas de economia de água
- 11.** Tratamento de esgoto
- 12.** Como fazer a ligação de esgoto à rede pública
- 13.** Compromisso com o meio ambiente
- 14.** Entenda sua conta
- 15.** O hidrômetro
- 16.** Leiturista
- 17.** Canais de atendimento ao cliente
- 18.** Digi Iguá
- 19.** Evite a suspensão do abastecimento! Fique atento aos pagamentos
- 20.** Pedido de ligação de água ou esgoto
- 21.** Outros serviços prestados e em quais canais de atendimento solicitá-los
- 22.** Recomendações importantes
- 23.** Informações para você

## A Iguá Sergipe

A **Iguá Sergipe** faz parte da **Iguá Saneamento**, uma das maiores empresas do setor de saneamento do Brasil, com operações em seis estados e atendendo aproximadamente seis milhões de pessoas por meio de concessões e parcerias público-privadas.

Em Sergipe, a concessionária é responsável pela concessão parcial dos serviços públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário em **74 dos 75 municípios do estado\***. Em três desses municípios, a Iguá Sergipe assume a gestão total dos serviços, incluindo captação e tratamento da água\*\*.

Com foco em **eficiência operacional, inovação e sustentabilidade**, a Iguá Sergipe investe na modernização do setor para garantir saneamento de excelência, promovendo saúde e qualidade de vida para a população.

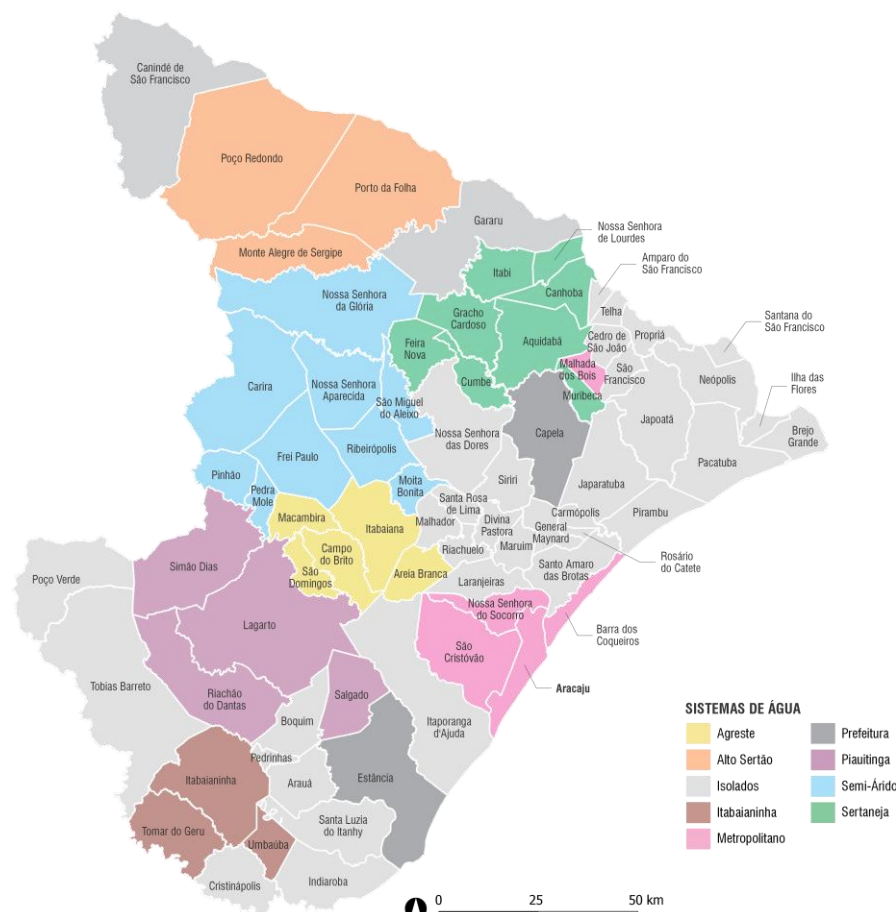
\* Capela é o único município fora da concessão da Iguá Sergipe. Os povoados atendidos pela Iguá são aqueles listados no Contrato de Concessão.

\*\*Carmópolis, Estância e São Cristóvão

## Nossa atuação em números

- 74 municípios atendidos
- 35 anos de contrato
- Meta de ampliação de coleta de esgoto: de 35% para 90% até 2033
- Meta de ampliação de cobertura de água tratada: de 90% para 99% até 2033
- Meta de redução de perdas de água: de 50% para 25% em 8 anos

## Área de atuação



## A Deso

A Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) é responsável pela captação e tratamento da água bruta, garantindo que ela atenda aos padrões de qualidade e potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Após esse processo, a água tratada é repassada à Iguá Sergipe, que fica encarregada de distribuí-la à população.

## A Agrese

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE) é responsável por regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado. No setor de saneamento, seu papel é garantir que a concessionária cumpra as leis e regulamentos, assegurando a qualidade e eficiência dos serviços prestados à população. Além do saneamento, a atuação da AGRESE abrange diversos setores, como energia elétrica, rodovias, telecomunicações, portos e hidrovias, irrigação, transportes intermunicipais de

Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio

CEP: 49035-310, Aracaju-SE

[igua.com.br](http://igua.com.br)



passageiros, combustíveis, distribuição de gás canalizado, inspeção de segurança veicular e coleta e tratamento de resíduos sólidos, entre outros serviços delegados pelo poder público.

## **Direitos e deveres dos usuários**

O usuário é a pessoa física ou jurídica que tem acesso aos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário fornecidos pela concessionária.

### **Direitos dos usuários**

Todo usuário dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário possui os seguintes direitos:

- Ter acesso às redes de água e esgoto para conexão ao sistema.
- Receber os serviços de forma regular e permanente, conforme padrões da legislação vigente e órgãos reguladores de saúde pública.
- Ser informado sobre a disponibilidade de redes para ligação e receber orientações para evitar desperdício e garantir o uso adequado das instalações.
- Ser atendido com respeito, eficiência e sem discriminação pelos funcionários da Concessionária.
- Relatar irregularidades e denunciar eventuais práticas ilícitas de funcionários ou prepostos.
- Receber resposta da Concessionária sobre requerimentos ou reclamações.
- Ser informado com antecedência de pelo menos 24 horas sobre interrupções programadas nos serviços, exceto em casos emergenciais.
- Ser notificado com no mínimo 30 dias de antecedência sobre alterações no valor das tarifas.
- Ter acesso a canais de atendimento, incluindo call center 24h para solicitações, reclamações e informações.
- Ter acesso aos canais de atendimento e pesquisas de satisfação para avaliar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Ter seus dados pessoais protegidos conforme a Lei Federal nº 13.709/2018.
- Receber as faturas com antecedência mínima de cinco dias úteis antes do vencimento.
- Escolher a data de vencimento das faturas entre seis opções oferecidas pela Concessionária.

## Deveres dos usuários

Cada usuário também tem responsabilidades para garantir a qualidade dos serviços:

- Utilizar a água de forma racional, evitando desperdícios e mantendo as instalações em bom estado para prevenir vazamentos.
- Conectar sua edificação à rede pública de água e esgoto em até 30 dias após a notificação da Concessionária, sob risco de penalidades.
- Fornecer informações corretas para cadastro e funcionamento adequado dos serviços.
- Manter o cadastro atualizado junto à Concessionária, informando mudanças de titularidade e endereço.
- Contribuir para a preservação dos sistemas de água e esgoto, utilizando caixas de gordura e inspeção para evitar o descarte inadequado de resíduos.
- Comunicar de imediato qualquer problema no abastecimento de água ou na rede de esgoto.
- Pagar pontualmente as tarifas pelos serviços prestados, mesmo que não tenha realizado a ligação intradomiciliar.
- Quitar multas cobradas pela Concessionária, quando aplicáveis.
- Permitir a instalação e o acesso a medidores de água e esgoto.
- Não modificar ou manipular as tubulações, medidores, instalações dos serviços ou ativos de propriedade da Iguá
- Não realizar ligações clandestinas ou alterações não autorizadas na rede pública.
- Não despejar esgoto industrial ou substâncias prejudiciais ao meio ambiente na rede coletora.
- Cumprir exigências da Concessionária quanto ao pré-tratamento de efluentes industriais.
- Permitir acesso aos empregados da Concessionária para leitura de consumo e manutenção dos equipamentos.
- Observar e cumprir as normas estabelecidas pela Concessionária, AGRESE e demais órgãos reguladores.
- Consultar a Concessionária antes de instalar tubulações intradomiciliares para garantir sua correta conexão à rede pública.
- Não utilizar fontes alternativas de água (como poços, caminhões pipa e similares) quando houver rede pública disponível.
- Exclusivamente na ausência de disponibilidade de rede de abastecimento de água ou diante de inviabilidade técnica atestada pela Concessionária, realizar o uso regular de

fonte alternativa de forma temporária, de acordo com as normas e requisitos exigidos pelos órgãos ambientais e a vigilância sanitária, disponibilizando à Concessionária informações que comprovem sua regularidade;

- Permitir que a Concessionária acesse o imóvel para desativar poços e fontes alternativas de água sempre que houver rede pública disponível e tais fontes estiverem irregulares, a partir do exercício de poder de polícia pelo Poder Concedente.

Para mais detalhes sobre os direitos e deveres dos clientes, o Regulamento de Serviço está disponível no nosso site. Se tiver dúvidas, consulte o documento na seção “Informações para você” e fique por dentro de todas as informações sobre a prestação dos nossos serviços.

## TRATAMENTO DE ÁGUA

A água que chega até a sua casa passa por um rigoroso processo de tratamento para garantir que esteja limpa e segura para o consumo. Esse processo ocorre em Estações de Tratamento de Água (ETAs) e envolve diversas etapas que eliminam impurezas, microrganismos e substâncias que possam comprometer a saúde. Desde a captação em rios e reservatórios até a distribuição para a população, cada fase tem um papel importante. Conheça as principais etapas desse processo e entenda como a água tratada chega até você.\*

\*Apenas nos municípios de Carmópolis, Estância e São Cristóvão, a Iguá Sergipe assume a gestão total dos serviços, incluindo captação, adução e tratamento da água.

### Captação (DESO)

Grandes tubulações e equipamentos bombeiam a água de rios, lagos e represas, conduzindo-a até as estações de tratamento, onde passa por processos de purificação para eliminar impurezas e garantir sua qualidade.

### Tratamento (DESO)

Na sequência, a água passa por processos de tratamento como Coagulação, Floculação, Decantação e Filtração. Todo o processo é acompanhado por técnicos das Estações de Tratamento e dos laboratórios, para garantir que a água atenda aos padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Saúde.

### Reservação e distribuição (IGUÁ SERGIPE)

Depois de tratada, a água é armazenada em grandes reservatórios e, de lá, segue pelas tubulações até as casas. As maiores, chamadas **adutoras**, transportam grandes volumes, enquanto as menores formam a **rede de distribuição**. Porém, se, ao chegar às casas, a água for armazenada em uma caixa d'água suja ou aberta, pode haver contaminação. Por isso, é importante manter a caixa d'água sempre fechada e limpá-la a cada seis meses.

E tem outros pontos importantes: **economizar água e preservar o meio ambiente fazem toda a diferença!** Banhos demorados e o uso da mangueira para limpar a calçada desperdiçam muitos litros. Pequenas atitudes no dia a dia ajudam a preservar esse recurso tão valioso. E você sabia que a qualidade da água que chega até sua torneira depende da preservação das fontes de abastecimento? O descarte irregular de lixo, o lançamento de esgoto sem tratamento e as

ocupações irregulares comprometem rios e mananciais, tornando o tratamento mais difícil. Por isso, cuidar dessas áreas é essencial para garantir água limpa e segura para todos!

## Manutenções programadas

Com o objetivo de garantir a eficiência no fornecimento de água, a Iguá Sergipe realiza manutenções programadas, sejam preventivas, preditivas ou corretivas, para manter o bom desempenho do sistema. Com planejamentos antecipados, trocas de equipamentos e melhorias nas redes, buscamos oferecer um serviço de qualidade para a população.

## Controle de qualidade

Periodicamente, coletamos amostras de água e esgoto e realizamos milhares de análises físico-químicas e bacteriológicas para verificar se a água distribuída e os efluentes tratados atendem aos padrões de qualidade dos órgãos reguladores estaduais e federais. As análises são conduzidas por laboratórios e profissionais especializados.

## A IMPORTÂNCIA DA CAIXA D'ÁGUA

Instalar uma caixa d'água é um investimento para garantir o abastecimento contínuo e a qualidade da água em qualquer tipo de imóvel, seja residencial, comercial, industrial ou público. Escolha um reservatório com tamanho suficiente para armazenar a quantidade de água necessária para um período de 72 horas, de acordo com o tamanho do imóvel e respectivo consumo. A caixa d'água oferece mais segurança, conforto e proteção contra imprevistos no fornecimento.

Mas, para que a água continue ideal para consumo, você também tem que fazer a sua parte e manter a caixa d'água limpa.

**Importante:** Mantenha a caixa d'água sempre bem tampada, para evitar que insetos e animais sujem a água. Limpe a caixa d'água a cada seis meses, para garantir a qualidade da água que sua família consome.

## Limpeza da caixa d'água

A Iguá Sergipe garante a qualidade da água que distribui, monitorando rigorosamente todas as etapas do sistema de distribuição, desde o recebimento da água pela DESO até o cavalete, na entrada de seu imóvel. Depois disso, você também precisa fazer sua parte limpando a sua caixa d'água. Quando chega ao seu imóvel, a água é potável, livre de microorganismos nocivos à saúde. Mas se a caixa d'água não estiver limpa e desinfetada, todo o seu conteúdo poderá se contaminar, tornando a água imprópria para consumo e colocando em risco a sua saúde e de quem a consumir. Para evitar isso, é imprescindível cuidar das instalações hidráulicas e limpar a caixa d'água a cada seis meses.

## Como limpar sua caixa d'água

- Programe com antecedência o dia da limpeza da caixa d'água. Escolha, preferencialmente, um fim de semana em que você não tenha compromissos agendados.

- O registro de entrada da água poderá ser fechado um dia antes da limpeza, para que toda a água armazenada seja utilizada, evitando o desperdício. Outra opção é reservar água da própria caixa em outro recipiente e utilizá-la durante o processo de limpeza.
- Certifique-se de que a escada de acesso à caixa esteja bem posicionada e de que não haja risco de queda.
- Feche o registro de entrada da água ou amarre a boia da caixa d'água.
- Limpe a tampa da caixa d'água e a remova.
- Mantenha um palmo de água no fundo da caixa e tampe a saída da caixa. Essa medida evitará que a sujeira escoe pelo ralo.
- Utilize um pano úmido para lavar o interior da caixa. Caso ela seja de fibrocimento, substitua o pano por uma escova de fibra vegetal ou de cerdas de plástico macias. Não use escova de aço, vassoura, sabão, detergente ou outros produtos químicos.
- Retire a água da limpeza e a sujeira utilizando uma pá de plástico, balde e panos. Seque o fundo com pano limpo e evite passá-los nas paredes.
- Quando a caixa estiver seca e com a saída ainda fechada, deixe entrar um palmo de água e adicione 2 litros de água sanitária (esta proporção é para uma caixa d'água de 1.000 litros).
- Deixe essa solução desinfetante repousar por duas horas. Com a ajuda de uma brocha, um balde ou uma caneca de plástico, utilize essa mesma solução para molhar as paredes internas da caixa e da tampa, incluindo as bordas. Verifique a cada 30 minutos se as paredes secaram. Em caso positivo, aplique a mistura quantas vezes forem necessárias, até completar duas horas.
- Não use essa água por duas horas, sob qualquer hipótese.
- Passado esse período, ainda com a boia amarrada ou com o registro fechado, abra a saída da caixa e a esvazie. Abra todas as torneiras e acione as descargas para desinfetar todas as tubulações da casa.
- Abra o registro ou desamarre a boia e deixe a caixa d'água encher.
- Procure usar esta primeira água para lavar o quintal, banheiros e pisos.
- Tampe bem a caixa para que não entrem insetos, sujeiras ou mesmo animais pequenos. Isso evita a transmissão de doenças.
- Anote a data da limpeza do lado de fora da caixa e, na sua agenda, a data para a próxima limpeza, após seis meses. Abra a entrada de água da casa e deixe a caixa encher. Pronto. Essa água já pode ser usada.

## Dicas de economia de água

Pequenas mudanças no dia a dia fazem uma grande diferença no consumo de água! Confira algumas dicas simples para evitar desperdícios e reduzir sua conta no fim do mês.

**Fique de olho no hidrômetro,** ele mede o consumo de água da sua casa. Faça leituras regulares para conferir sua conta, controlar o uso e até identificar vazamentos.

## No Banheiro

- Feche a torneira ao escovar os dentes ou fazer a barba para evitar desperdícios.
- Acione a descarga apenas pelo tempo necessário para reduzir o consumo de água.

Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio

CEP: 49035-310, Aracaju-SE

igua.com.br



- Conserte vazamentos e mantenha a válvula da descarga regulada para evitar desperdício contínuo.
- Tome banhos rápidos e feche o chuveiro ao se ensaboar. Pequenas mudanças na rotina podem resultar em grande economia.

## **No quintal e jardim**

- Prefira lavar o carro com balde em vez de mangueira para reduzir o consumo de água.
- Regue as plantas com regador ou mangueira com esguicho-revólver, sempre pela manhã ou à noite, para evitar a evaporação excessiva.
- Use a vassoura para limpar a calçada em vez de lavar com a mangueira, evitando desperdício desnecessário.

## **Na cozinha**

- Feche bem as torneiras. Mesmo um pequeno gotejamento pode resultar em um grande desperdício ao longo do tempo.
- Ensaboe a louça com a torneira fechada e só enxágue quando necessário. Essa prática reduz significativamente o consumo de água.
- Lave frutas, verduras e carnes em uma bacia e reaproveite a água para regar plantas.
- Utilize a máquina de lavar louça apenas quando estiver cheia para otimizar o consumo de água e energia.

## **Como identificar vazamentos**

Vazamentos podem ocorrer em diferentes partes da casa, sendo mais comuns em torneiras, descargas e no cano extravasor da caixa d'água (conhecido como "ladrão"). Para identificar possíveis vazamentos, siga os passos abaixo:

### **Vaso sanitário:**

- Jogue um pouco de pó de café dentro do vaso sanitário.
- Aguarde 10 minutos sem acionar a descarga.
- Se o pó de café não estiver mais no fundo do vaso, isso indica um vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

### **Encanamento interno:**

- Feche todas as torneiras da casa e evite usar os vasos sanitários.
- Interrompa a entrada de água na caixa, fechando o registro ou amarrando a boia.
- Marque o nível da água dentro da caixa d'água.
- Após uma hora, verifique se o nível baixou. Se houver redução, há um vazamento no encanamento interno ou nos vasos sanitários.

### **Entre o hidrômetro e a caixa d'água:**

- Feche o registro da entrada da caixa ou amarre a boia para interromper a entrada de água.

- Leia e anote os números no visor do hidrômetro.
- Após uma hora, faça uma nova leitura. Se os números aumentaram, há um vazamento entre o hidrômetro e a caixa d'água.

## Caixa d'água

- Em dias secos, observe se há água acumulada no telhado ou nas calhas. Se houver, a boia da caixa d'água pode estar com defeito e precisa ser substituída.
- Outra forma de teste é instalar um tubo extravasor (conhecido como "ladrão") na parte superior da caixa. Se a água transbordar pelo tubo, significa que a boia está danificada.

Caso identifique um vazamento em uma dessas situações, providencie o reparo o quanto antes para evitar desperdício de água e aumento na conta.

## TRATAMENTO DE ESGOTO

Depois de ser utilizada para higiene pessoal, alimentação e limpeza, a água usada se torna esgoto. Com apoio de estações elevatórias para bombeamento, ele percorre redes coletoras e estações elevatórias até chegar às Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Confira as principais etapas:

**Grades:** O primeiro passo é a filtragem de objetos como papel, plástico e tampinhas, que poderiam obstruir o sistema.

**Caixas de areia:** Em seguida, o esgoto passa por tanques que removem partículas de areia, evitando entupimentos nas próximas etapas.

**Decantadores primários:** O esgoto, já sem a presença de sólidos, é enviado aos decantadores primários, onde partículas mais pesadas se depositam no fundo, separando parte dos sólidos da parte líquida.

**Tanques de aeração:** Nesta fase, bactérias aeróbicas e anaeróbicas se alimentam da matéria orgânica presente, ajudando na purificação da água residual.

**Decantadores secundários:** Aqui, ocorre uma nova separação de sólidos e líquidos, removendo cerca de 90% das impurezas. A água tratada, embora não potável, pode ser reutilizada para fins como limpeza de ruas e irrigação.

**Lodo:** O material sólido separado passa por biodigestores e centrífugas, resultando em um resíduo mais seco, encaminhado a aterros sanitários ou para fins sustentáveis.

**Efluente tratado:** A parte líquida retorna ao meio ambiente seguindo rigorosos padrões de qualidade. Para garantir isso, realizamos mais de 6.500 análises mensais, reforçando nosso compromisso com a segurança ambiental.

### Como fazer a ligação de esgoto à rede pública

O sistema de coleta de esgoto começa no seu imóvel. Saber fazer a ligação correta do esgoto à rede pública é essencial para evitar transtornos, proteger o meio ambiente e garantir o bom funcionamento do sistema de saneamento. Para isso, é importante seguir as orientações técnicas e utilizar a estrutura adequada. Confira no infográfico abaixo o passo a passo para realizar a conexão de forma segura e eficiente.

Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio

CEP: 49035-310, Aracaju-SE

igua.com.br



## **Compromisso com o meio ambiente**

Entendemos que a sustentabilidade não é apenas um compromisso empresarial, mas um fator inseparável de nosso negócio, que nos possibilita transformar a vida das pessoas.

Na Iguá Sergipe, cuidar do meio ambiente faz parte do nosso compromisso. Trabalhamos para preservar os recursos naturais, proteger a biodiversidade e reduzir impactos ambientais.

Gerenciamos de forma responsável a água, a energia, as emissões de CO<sub>2</sub> e os resíduos, sempre buscando eficiência e proteção ambiental, baseados em melhores práticas e padrões internacionais.

## ENTENDA A SUA CONTA

Você receberá a fatura impressa e também terá a opção de acessar a versão virtual pelo Digi Iguaí, de forma gratuita. Nela, estão reunidas informações como o consumo do imóvel, os dados do hidrômetro no momento da leitura, a data de vencimento, a qualidade da água e outros detalhes importantes.

Número de registro do cliente

**IGUAÍ**

**FATURA** 1001001

**MATRÍCULA** 01-1

**MÊS/ANO** 02/2022

**Mês e ano a que a fatura se refere**

**DADOS DO CLIENTE**

**MORADOR**

**Nome e endereço do cliente**

NOME DO CLIENTE  
NOME DA RUA, NÚMERO DA CASA  
BAIRRO, CIDADE, ESTADO, CEP

**Código que permite a localização física do imóvel do cliente**

**DADOS DA LIGAÇÃO**

GRUPO: 1  
LOCALIZAÇÃO: 01.01.0001.0000.0000.0001  
NÚMERO HIDRÔMETRO: R01010001

**Número de identificação do hidrômetro**

**ECONOMIAS/CATEGORIAS/TIPO TARIFA**

RES: 000 COM: 001 IND:000 POR:000

**Número de economias em cada imóvel/Categoria/Tipo de tarifa na qual o cliente está enquadrado**

**HISTÓRICO DE CONSUMO**

MÊS/ANO	TIPO	FATURADO
08/2021		10
09/2021		10
10/2021		10
11/2021		20
12/2021		30

**Registro histórico do consumo nos últimos meses**

**TOTAL A PAGAR VENCIMENTO**

VALOR A PAGAR 441,45

VENCIMENTO 10/02/2022

**Total a pagar, com valor em reais da fatura do mês**

PIS XXXXX

COFINS XXXXX

**Data de vencimento da fatura**

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

DESCRIÇÃO	REF	VALOR
VALOR DE ÁGUA		218,65
VALOR DE ESGOTO		218,65
TX. RECURSOS HIDRICOS		4,15

**Descrição dos serviços realizados no mês correspondente à fatura**

**DADOS LEITURA**

CONSUMO MÊS M³	MÉDIA DIÁRIA	MÉDIA MESES M³
30	1	30

**Consumo médio no mês, média diária de consumo e média nos últimos seis meses**

**Medição do consumo no mês e no mês anterior**

DATA	LEITURA
ANTERIOR 09/01/22	1755
ATUAL 10/02/22	1785

**Enquadramento do cliente na categoria correspondente e os valores relativos**

**OCORRÊNCIA**

**NÃO RESIDENCIAL**

FAIXA	ÁGUA	ESGOTO
0-10	13.2020	0
11-30	22.1660	112.0
31-60	24.3890	116.36
61-100	26.5990	120.0
101-	20.0101	115.92

**MENSAGENS E ALERTAS**

**OUVIDORIA** 6944

**DADOS EMPRESA**

IGUAÍ SANEAMENTO SA  
CNPJ  
RUA  
TELEFONE  
PLANTÃO

**Ouvidoria e outros canais**

**Dados da concessionária**

**PARÂMETROS**

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO

**Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água (características físicas e químicas)**

**CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA (PORTARIA 686/2011 DO MS DECRETO N. 5440)**

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DESCONFORMIDADE	MÉDIA/MÊS	VALOR PERMITIDO

**Tabela de acompanhamento de índices de qualidade da água (características microbiológicas)**

DATA EMISSÃO: 21/12/2021 HORA EMISSÃO: 09:08

**BOLETO PARA PAGAMENTO**

**FATURA** 1001001

**MATRÍCULA** 01-1

**REFERÊNCIA** 01/2021

**VENCIMENTO** 10/01/2021

**VALOR A PAGAR** 250,00

**QR Code para pagamento por meio de PIX**

800000000000-0 800000000000-0 800000000000-0 800000000000-0

## O hidrômetro

O hidrômetro, também conhecido como medidor ou relógio de água, é o equipamento que registra a quantidade de água utilizada em imóveis residenciais, comerciais, públicos e indústrias. Instalado na entrada do imóvel, ele registra o volume de água que passa pela tubulação. Além de ajudar no controle do consumo, o hidrômetro é um importante aliado na detecção de vazamentos e no uso sustentável da água.

## Leiturista

O leiturista é o profissional responsável por registrar o consumo de água e emitir a conta no momento da leitura do hidrômetro. Para a sua segurança, verifique se ele está uniformizado com identificação da Iguá Sergipe e os equipamentos apropriados, como um dispositivo portátil com impressora para a emissão imediata da conta.

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Iguá Sergipe oferece diferentes canais de atendimento para garantir mais comodidade a você, cliente. Confira as opções:

### Atendimento virtual

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo canal de bate-papo (chat) do site da Iguá Sergipe: [www.igua.com.br/sergipe](http://www.igua.com.br/sergipe)

### Atendimento telefônico e WhatsApp

0800 400 4482

### Lojas e pontos de atendimento

No site da Iguá Sergipe, você encontra o endereço da loja ou ponto de atendimento mais próximo. Acesse e confira: [www.igua.com.br/sergipe/endereços](http://www.igua.com.br/sergipe/endereços)

## Digi Iguá

O Digi Iguá é a plataforma de autosserviço digital da Iguá Sergipe, criada para facilitar a vida dos nossos clientes. Com ela, você pode baixar a segunda via, pagar suas faturas, parcelar débitos, informar falta de água e muito mais – tudo de forma prática e segura.

### Como acessar?

- Baixe o app na Google Play Store ou Apple Store.

#### Google Play Store pelo link

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iguaapp>

Apple Store pelo link <https://apps.apple.com/br/app/digi-igu%C3%A1/id1588069396>

- Ou acesse pelo site: [digiigua.igua.com.br](http://digiigua.igua.com.br)

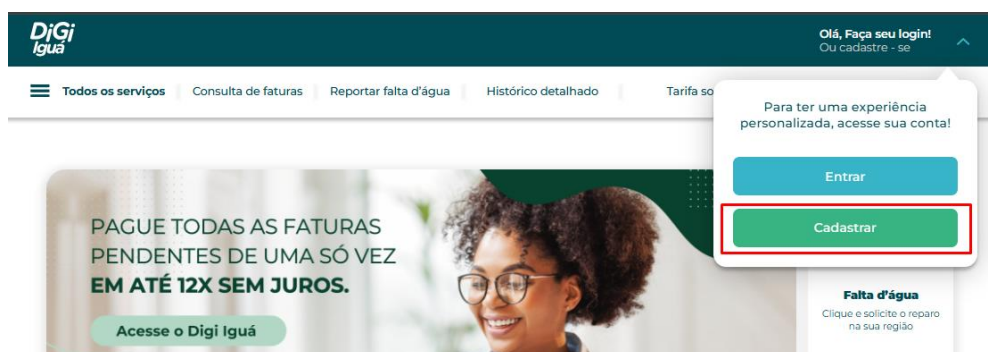
## O que você pode fazer no Digi Iguá?

- Pagar suas faturas via Pix, boleto ou cartão de crédito em até 12x
- Consultar extrato de faturas e carnês

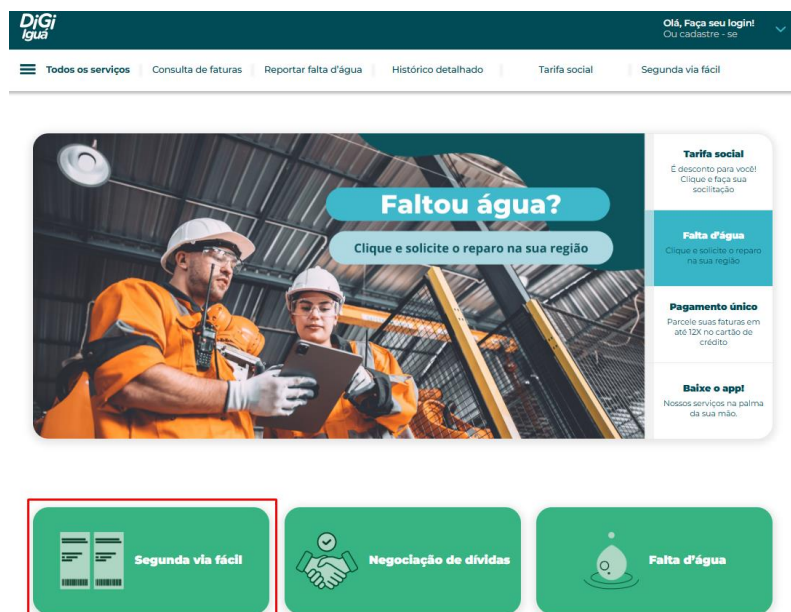
- Parcelar débitos de forma flexível
- Baixar a segunda via da fatura
- Informar falta de abastecimento
- Solicitar débito automático
- Acompanhar o histórico de consumo
- Alterar a forma de recebimento da fatura
- Escolher uma nova data de vencimento
- Solicitar Certidão Negativa
- Pedir adesão à Tarifa Social
- Acessar Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA) e Declaração de Possibilidade de Esgotamento (DPE)

## Formas de acesso:

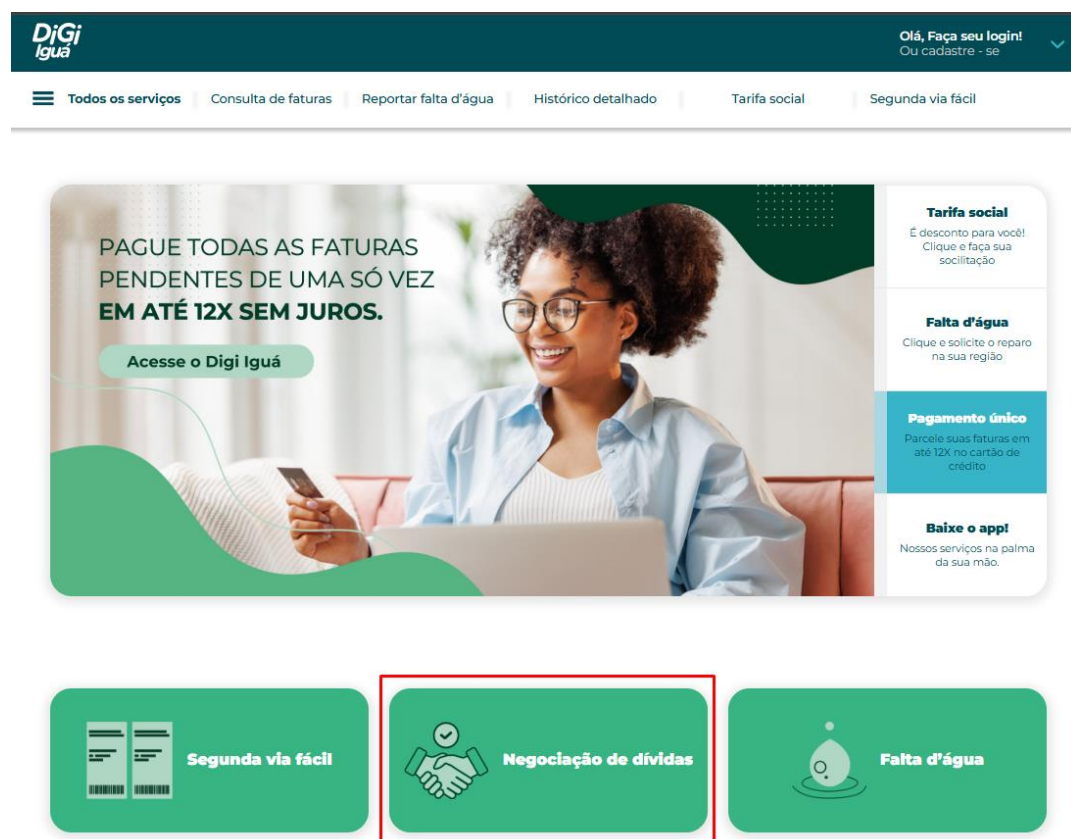
- Cadastro completo: para aproveitar todos os serviços disponíveis.



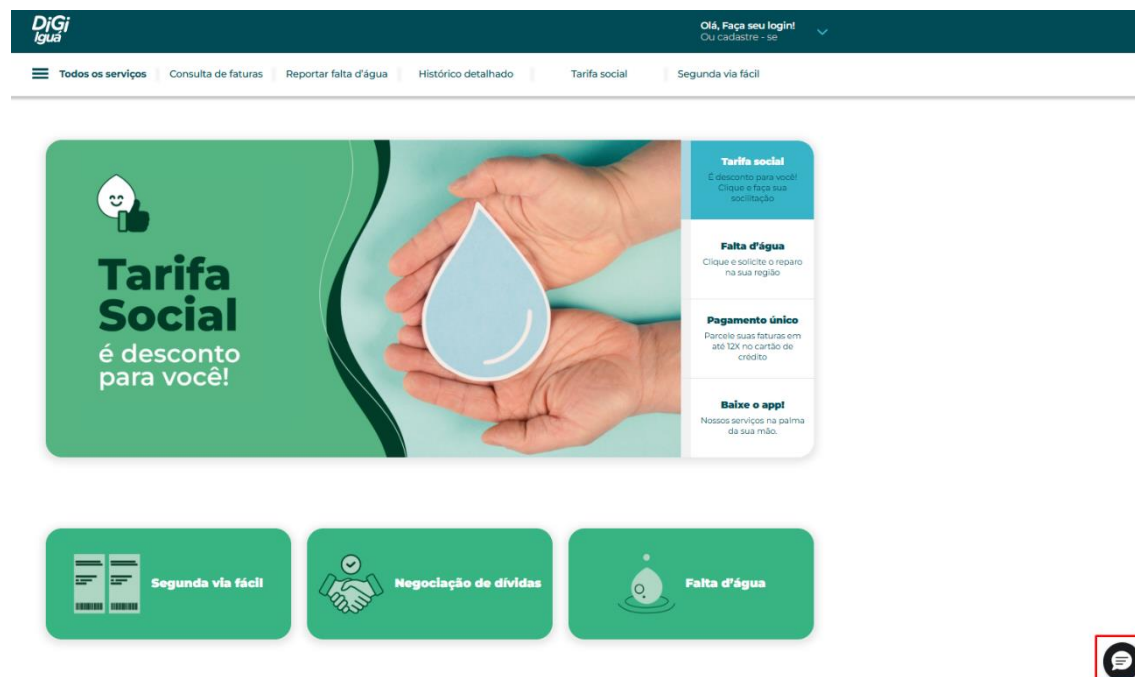
- Segunda Via Fácil: basta informar seu CPF/CNPJ e matrícula para acessar e pagar suas faturas rapidamente.



Se não tiver a matrícula, basta informar o CPF/CNPJ para acessar a negociação de dívidas e visualizar todos os débitos vinculados.



Utilizando o site existe a possibilidade de acionar o CHAT:



Utilizando o site existe a possibilidade de acionar o WhatsApp pelo Assistente Virtual Igua.

## Evite a suspensão do abastecimento! Fique atento aos pagamentos

Se o cliente deixar de pagar suas faturas em dia, a Iguá Sergipe enviará uma série de avisos para solucionar a situação e evitar a suspensão do abastecimento por inadimplência. Caso a fatura não seja paga, a suspensão pode ocorrer entre 32 e 60 dias após o vencimento.

O fluxo de notificações funciona assim:

Logo após o vencimento → Aviso de vencimento por SMS e/ou e-mail.

30 dias após o vencimento → Aviso de débito + notificação de possível suspensão do abastecimento.

45 dias após o vencimento → Negativação do nome.

Se a conta for paga após a negativação, o nome é retirado dos cadastros de inadimplentes em até 5 dias úteis.

Para evitar transtornos, mantenha os pagamentos em dia e deixe seu cadastro (telefone e e-mail) sempre atualizado para receber os avisos da Iguá. Você consegue atualizar seus dados rapidamente pelo Digi-Iguá ou Whatsapp. Caso esteja com dificuldades financeiras, entre em contato pelos canais digitais para verificar opções de parcelamento que se ajustem ao seu orçamento.

## PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA OU ESGOTO

Para solicitar a ligação de água ou esgoto para sua residência, comércio ou indústria, você pode utilizar nossos canais de atendimento: **lojas e pontos de atendimento** e pelo bate-papo (chat) do site da Iguá Sergipe ([www.igua.com.br/sergipe](http://www.igua.com.br/sergipe)). Para esclarecimento de dúvidas sobre esse tema, também disponibilizamos o **800 400 4482 (ligação e WhatsApp)**.

## Documentação necessária

Para pessoa física

- Documento do cliente: Documento oficial com foto (RG com CPF ou CNH). Se o RG não possuir CPF, apresentar o cartão de CPF.
- Se a solicitação for feita pelo cônjuge: Apresentar Certidão de Casamento + Documento pessoal oficial do solicitante.
- Documento do imóvel: Escritura e/ou Contrato de Compra e Venda reconhecido em cartório + IPTU atualizado.

Para pessoa jurídica

- Solicitante: Um dos sócios ou um representante (funcionário ou terceiro) com procuração reconhecida em cartório.

- Documentos dos sócios/representante: Documento oficial com foto (RG com CPF ou CNH).
- Documentação da empresa: Cartão CNPJ, Contrato Social, e Procuração (se aplicável).

## OUTROS SERVIÇOS E EM QUAIS CANAIS DE ATENDIMENTO SOLICITÁ-LOS

A Igua Sergipe oferece diferentes canais de atendimento para garantir mais comodidade a você, cliente. Confira os serviços disponibilizados em cada canal de atendimento:

Processos	Presencial	0800	Chat	Digi	Correios
2ª via de conta	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Aferição de hidrômetro	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Alteração de categoria/Economia	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Alterar entrega de fatura	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Atualização Cadastral	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Criar ou alterar cadastro de endereço	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Débito automático	Atende	atende	atende	Atende	Atende
Devolução de numerário em conta corrente	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Emissão da Declaração de Viabilidade de Rede e Possibilidade de Abastecimento e da Declaração de Viabilidade de Rede e Possibilidade de Esgotamento (DPA/ DPE)	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Emissão de certidões	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Emissão de conta final	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Endereço alternativo ou secundário	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Falta de água	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Faturas pendentes	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Identificação de pagamento (pagamento por depósito)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Instalação de hidrômetro	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Instalação de hidrômetro e lacre	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Instalação de lacre em hidrômetro	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Ligação provisória (ligação para eventos/construção)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Limpeza no local de serviço (terrenos da concessionária)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Nova ligação ou separação de ligação existente	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Orientações sobre multas e registro de carta de defesa (Fiscalização)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Padronização da ligação de água	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Padronização da ligação de esgoto	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Padronização da ligação de esgoto	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende

Parcelamento de débitos	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Qualidade da água	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Reclamação de poço de visita	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Recomposição de pavimento	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Registrar denúncia por clientes (Desvio de conduta)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Registrar denúncia por clientes (infração, desvio de água)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Registrar reclamação de atendimento	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Registrar reclamação de serviço em atraso	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Religação a pedido (cliente adimplente)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Religação a pedido (cliente inadimplente)	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Remanejamento da ligação de esgoto	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Remanejamento de cavalete/ ramal	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Retorno de esgoto no imóvel	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Revisão de fatura exceto por Ocorrência de vazamento interno consertado	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Revisão de fatura por ocorrência de vazamento interno consertado	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Substituição de hidrômetro	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Substituição de registro de cavalete	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Tarifa social	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Transferência de débito	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Transferência de pagamento	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Troca de titularidade	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Vazamento água/ conserto cavalete	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Vazamento ou desobstrução de rede ou ramal de água	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Vazamento ou desobstrução de rede ou ramal de esgoto	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Vencimento alternativo	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Verificação de dados da ligação	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Verificação de hidrômetro	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende
Verificação de pressão no cavalete	Atende	Atende	Atende	Não atende	Atende

## Recomendações importantes

### Uso correto da rede de água e esgoto:

- Não realize intervenções no ramal predial de água e/ou esgoto, nem manipule ou viole o medidor/hidrômetro.
- Não faça ligações de água e/ou esgoto para outro imóvel.

Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio

CEP: 49035-310, Aracaju-SE

igua.com.br



- Não despeje águas pluviais (chuva) na rede coletora de esgoto.
- Não descarte esgotos fora dos padrões estabelecidos pela Iguá Sergipe.
- Não conecte fontes alternativas à rede pública de abastecimento de água.

### **Manutenção do cadastro atualizado:**

- Informe a Iguá Sergipe sempre que houver mudança no titular da conta para evitar cobranças indevidas.
- Ao desocupar um imóvel, solicite o encerramento da relação contratual para evitar cobranças futuras.
- Ao ocupar um novo imóvel, transfira a conta para seu nome para garantir a regularização do serviço.
- Caso haja alteração na finalidade do imóvel (ex.: de residência para comércio), comunique a Iguá Sergipe para evitar cobranças incorretas.

### **Responsabilidades do consumidor:**

- Pague sua conta até a data do vencimento para evitar penalidades.
- Permita o acesso de funcionários da Iguá Sergipe, devidamente identificados, para leitura do medidor e inspeções.
- Fique atento a vazamentos internos, que podem aumentar o consumo, pois a Iguá Sergipe não se responsabiliza pela estrutura interna do imóvel. Se houver comprovação de vazamento, você pode solicitar uma análise de consumo pelos nossos canais de atendimento. No site da Iguá Sergipe, na seção 'Informações para Você', você encontra a lista de documentos necessários para fazer a solicitação.

### **Informações para você**

No site da Iguá Sergipe, a seção 'Informações para Você' foi criada para facilitar o seu acesso a conteúdos sobre serviços comerciais e operacionais. Lá, você encontra respostas para as dúvidas mais frequentes, organizadas em um formato de perguntas e respostas, tornando a consulta simples e rápida.

Acesse: [www.igua.com.br/sergipe/informacoes-para-voce](http://www.igua.com.br/sergipe/informacoes-para-voce)

### **Canais de Atendimento**

#### **Agrese**

<https://agrese.se.gov.br/>

#### **Deso**

<https://www.deso-se.com.br/>

### **Iguá Sergipe**

Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio

CEP: 49035-310, Aracaju-SE

[igua.com.br](http://igua.com.br)



[www.igua.com.br/sergipe](http://www.igua.com.br/sergipe)

0800 400 4482

Digi Iguá

**Google Play Store** pelo link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iguaapp>

**Apple Store** pelo link <https://apps.apple.com/br/app/digi-igu%C3%A1/id1588069396>

Ouvidoria

<https://www.igua.com.br/sergipe/ouvidoria>

**OF. nº 53/2025-Iguá/SE**

**Aracaju, 18 de março de 2025.**

Ilmo. Senhor **Luiz Hamilton Santana de Oliveira** - Diretor Presidente

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE**

Avenida Marieta Leite, 301, Bairro Grageru

Aracaju - SE

C/C

Ilmo. Senhor **Luiz Roberto Dantas de Santana** – Secretário de Estado

**Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e Infraestrutura - SEDURBI**

Rua Vila Cristina, 1051, Bairro São José

Aracaju – SE

**Referência:** Cláusula 24.2.46 do Contrato de Concessão

**Assunto:** Encaminhamento do Manual do Cliente

Ilmo. Sr. Diretor Presidente,

1. **IGUÁ Sergipe S.A. (“Iguá” ou “Concessionária”)**, concessionária responsável pelos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário na Microrregião de Água e Esgoto do Estado de Sergipe (**“MAAES”**), objeto do Contrato de Concessão (**“Contrato de Concessão” ou “Contrato”**), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.070.452/0001-20, com sede na Rua Euclides Góis, nº 1220, bairro Coroa do Meio, Aracaju – SE, CEP 49035-190, neste ato representada por seu Diretor Geral, submete à análise da AGRESE o Manual do Cliente (“Manual”), em cumprimento a obrigação contida na Cláusula 22.4.46<sup>1</sup> do Contrato de Concessão.

2. Prevê a Cláusula 22.4.46 que a Iguá deverá elaborar e submeter a aprovação da Agência Reguladora, até o final do período de Operação Assistida, manual referido no art. 27, inciso III, da

---

<sup>1</sup> 24.2.46. elaborar e submeter para aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, até o fim do período da OPERAÇÃO ASSISTIDA DO SISTEMA, o manual referido no art. 27, inciso III, da Lei Federal nº 11.445/2007; Rua Euclides Góis, nº 1220

Bairro Coroa do Meio, Aracaju – SE

CEP 49035-190 (11) 3500-8600 igua.com.br

FSV



Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece direito do usuário o acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação<sup>2</sup>.

3. Em cumprimento a referida legislação e às obrigações do Contrato de Concessão e tendo em vista a proximidade do término do período da Operação Assistida, **a Concessionária submete à análise da AGRESE a sugestão do Manual do Cliente (Anexo).**

4. O Manual foi desenvolvido para comunicar de maneira clara ao cliente pontos importantes de sua relação com a Iguá, tais como, as responsabilidades da DESO e da AGRESE, direitos e deveres dos usuários, esclarecimento de conceito e os principais canais de atendimento ao cliente.

5. Por fim, vale ressaltar que, sem nenhuma alteração em relação ao conteúdo do Manual ora proposto, o time de comunicação e marketing da Iguá está trabalhando numa proposta de layout e arte para tornar o Manual visualmente mais atrativo, agradável e acessível aos clientes.

6. No ensejo a Concessionária renova os votos de estima e distinta consideração e se coloca à disposição para os esclarecimentos que forem necessários.

**IGUÁ Sergipe S.A.**

*Fernando Soares Vieira Lima*

**FERNANDO SOARES VIEIRA LIMA**

Diretor Geral

---

<sup>2</sup>Brasil. Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, art. 27

Art. 27. É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais: I - amplo acesso a informações sobre os serviços prestados; II - prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos; **III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação;** IV - acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços. V - acesso a relatórios periódicos sobre o nível dos reservatórios de água para abastecimento público e a outros dados relativos à segurança hídrica.

## Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 4608D948-B0D6-4C2A-971E-4B31B045A4A5

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: OF. 53.2025 Iguá.SE - Encaminha o Manual do Cliente.pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 2

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 1

Leandro Aredes

Assinatura guiada: Ativado

Rua Gomes de Carvalho 1.510

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

SP, SP 04547-005

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

leandro.aredes@iguasa.com.br

Endereço IP: 177.125.252.109

## Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Leandro Aredes

Local: DocuSign

18/03/2025 19:05:55

leandro.aredes@iguasa.com.br

### Eventos do signatário

### Assinatura

### Registro de hora e data

Fernando Soares Vieira Lima

fernando.vieira@igua.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

*Fernando Soares Vieira Lima*

Enviado: 18/03/2025 19:06:40

Visualizado: 18/03/2025 19:08:32

Assinado: 18/03/2025 19:08:43

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.125.252.109

### Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 18/03/2025 19:08:32

ID: c0b71c35-7b2e-4348-9f8e-3e1e1d8c3537

### Eventos do signatário presencial

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega do editor

### Status

### Registro de hora e data

### Evento de entrega do agente

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega intermediários

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega certificados

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de cópia

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos com testemunhas

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos do tabelião

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos de resumo do envelope

### Status

### Carimbo de data/hora

Envelope enviado

Com hash/criptografado

18/03/2025 19:06:40

Entrega certificada

Segurança verificada

18/03/2025 19:08:32

Assinatura concluída

Segurança verificada

18/03/2025 19:08:43

Concluído

Segurança verificada

18/03/2025 19:08:43

### Eventos de pagamento

### Status

### Carimbo de data/hora

### Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

## **ASSINATURA ELETRÔNICA**

### **Registro Eletrônicos e Divulgação de Assinatura**

Periodicamente, a IGUÁ SANEAMENTO S.A. poderá estar legalmente obrigada a fornecer a você determinados avisos ou divulgações por escrito. Estão descritos abaixo os termos e condições para fornecer-lhe tais avisos e divulgações eletronicamente através do sistema de assinatura eletrônica da DocuSign, Inc. (DocuSign). Por favor, leia cuidadosa e minuciosamente as informações abaixo, e se você puder acessar essas informações eletronicamente de forma satisfatória e concordar com estes termos e condições, por favor, confirme seu aceite clicando sobre o botão “Eu concordo” na parte inferior deste documento.

### **Obtenção de cópias impressas**

A qualquer momento, você poderá solicitar de nós uma cópia impressa de qualquer registro fornecido ou disponibilizado eletronicamente por nós a você. Você poderá baixar e imprimir os documentos que lhe enviamos por meio do sistema DocuSign durante e imediatamente após a sessão de assinatura, e se você optar por criar uma conta de usuário DocuSign, você poderá acessá-los por um período de tempo limitado (geralmente 30 dias) após a data do primeiro envio a você.

### **Todos os avisos e divulgações serão enviados a você eletronicamente**

A menos que você nos informe o contrário, de acordo com os procedimentos aqui descritos, forneceremos eletronicamente a você, através da sua conta de usuário da DocuSign, todos os avisos, divulgações, autorizações, confirmações e outros documentos necessários que devam ser fornecidos ou disponibilizados a você durante o nosso relacionamento. Para mitigar o risco de você inadvertidamente deixar de receber qualquer aviso ou divulgação, nós preferimos fornecer todos os avisos e divulgações pelo mesmo método e para o mesmo endereço que você nos forneceu. Assim, você poderá receber todas as divulgações e avisos eletronicamente ou em formato impresso, através do correio. Se você não concorda com este processo, informe-nos conforme descrito abaixo. Por favor, veja também o parágrafo imediatamente acima, que descreve as consequências da sua escolha de não receber de nós os avisos e divulgações eletronicamente.

### **Como contatar a IGUÁ SANEAMENTO S.A.:**

Para nos contatar por e-mail, envie mensagens para: [natalia.arruda@igua.com.br](mailto:natalia.arruda@igua.com.br)

### **Para informar seu novo endereço de e-mail a IGUÁ SANEAMENTO S.A.:**

Para nos informar sobre uma mudança em seu endereço de e-mail, para o qual nós devemos enviar eletronicamente avisos e divulgações, você deverá nos enviar uma mensagem por e-mail para o endereço [natalia.arruda@igua.com.br](mailto:natalia.arruda@igua.com.br) e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail anterior, seu novo endereço de e-mail. Nós não solicitamos quaisquer outras informações para mudar seu endereço de e-mail.

Adicionalmente, você deverá notificar a DocuSign, Inc para providenciar que o seu novo endereço de e-mail seja refletido em sua conta DocuSign, seguindo o processo para mudança de e-mail no sistema DocuSign.

**Hardware e software necessários\*\*:**

- (i) Sistemas Operacionais: Windows® 2000, Windows® XP, Windows Vista®; Mac OS®**
- (ii) Navegadores: Versões finais do Internet Explorer® 6.0 ou superior (Windows apenas); Mozilla Firefox 2.0 ou superior (Windows e Mac); Safari™ 3.0 ou superior (Mac apenas)**
- (iii) Leitores de PDF: Acrobat® ou software similar pode ser exigido para visualizar e imprimir arquivos em PDF.**
- (iv) Resolução de Tela: Mínimo 800 x 600**
- (v) Ajustes de Segurança habilitados: Permitir cookies por sessão**

**\*\* Estes requisitos mínimos estão sujeitos a alterações. No caso de alteração, será solicitado que você aceite novamente a divulgação. Versões experimentais (por ex.: beta) de sistemas operacionais e navegadores não são suportadas.**

**Confirmação de seu acesso e consentimento para recebimento de materiais eletronicamente:**

**Para confirmar que você pode acessar essa informação eletronicamente, a qual será similar a outros avisos e divulgações eletrônicos que enviaremos futuramente a você, por favor, verifique se foi possível ler esta divulgação eletrônica e que também foi possível imprimir ou salvar eletronicamente esta página para futura referência e acesso; ou que foi possível enviar a presente divulgação e consentimento, via e-mail, para um endereço através do qual seja possível que você o imprima ou salve para futura referência e acesso. Além disso, caso concorde em receber avisos e divulgações exclusivamente em formato eletrônico nos termos e condições descritos acima, por favor, informe-nos clicando sobre o botão “Eu concordo” abaixo.**

**Ao selecionar o campo “Eu concordo”, eu confirmo que:**

- (i) Eu posso acessar e ler este documento eletrônico, denominado CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTRO ELETRÔNICO E DIVULGAÇÃO DE ASSINATURA; e**
- (ii) Eu posso imprimir ou salvar ou enviar por e-mail esta divulgação para onde posso imprimi-la para futura referência e acesso; e (iii) Até ou a menos que eu notifique a IGUÁ SANEAMENTO S.A., eu consinto em receber exclusivamente em formato eletrônico, todos os avisos, divulgações, autorizações, aceites e outros documentos que devam ser fornecidos**

**ou disponibilizados para mim por IGUÁ SANEAMENTO S.A. durante o curso do meu relacionamento com você.**