



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página:1 de 1

PORTARIA Nº 27/2025,
DE 15 DE ABRIL DE 2025.

DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DO MANUAL DO CLIENTE – IGUÁ SERGIPE S.A., E DÁ PROVIDÊNCIAS.

A AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, previstas nos arts. 6º, incisos II, VIII e XIII, e 16, inciso I, da Lei 6.661/2009. E,

Considerando a Cláusula 24.2.46 do Contrato de Concessão, a qual estabelece que a Iguá Sergipe S.A deverá elaborar e submeter para aprovação da Agência Reguladora, até o fim do período da Operação Assistida, o manual referido no art. 27, inciso III, da Lei Federal nº 11.445/2007;

Considerando o encaminhamento do OF. nº 53/2025-Iguá/SE, onde a Concessionária submete à análise da AGRESE a minuta do Manual do Cliente, o que ensejou a abertura do Processo Administrativo nº 120/2025;

Considerando a Nota Técnica nº 03/2025 da Câmara Técnica de Saneamento da Agrese, que analisou minuta do Manual do Cliente encaminhada pela concessionária Iguá Sergipe S.A.;

Considerando o Parecer nº 28/2025 da Procuradoria da AGRESE, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva da AGRESE na reunião realizada no dia 14 de abril de 2025.

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Manual do Cliente encaminhado pela Concessionária, Iguá Sergipe S.A., como estabelecido na Cláusula 24.2.46 do Contrato de Concessão, desde que atendidas as recomendações listadas na **Nota Técnica nº 03/2025, da Câmara Técnica de Saneamento da AGRESE.**

Art. 2º. A Concessionária deverá, após os ajustes recomendados nesta portaria, disponibilizar a versão final do Manual do Cliente para esta AGRESE, antes da sua divulgação.

Art. 3º. A Concessionária deverá disponibilizar para todos os usuários, de forma digital ou física, o Manual do Cliente.

Art. 4º. Esta Portaria entra em vigor com a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Sergipe, sendo disponibilizada, na íntegra, no *site* da AGRESE.

Art. 5º. Revogam-se as disposições em contrário.

Dê-se conhecimento, cumpra-se e publique-se.

Aracaju, 15 de abril de 2025

Luiz Hamilton Santana de Oliveira

Diretor-Presidente

Protocolo de Assinatura(s)

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

Código de verificação: E1X0-5YQJ-I92E-5VJK



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

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA ***59553*** DIRETORIA PRESIDENCIAL - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 16/04/2025 08:35:21 (Docflow)



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página:1 de 1

Extrato da PORTARIA Nº 27/2025, de 15/04/2025. Parecer nº 28/2025. AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE – AGRESE. Objeto: Aprovar o Manual do Cliente encaminhado pela Concessionária, Iguá Sergipe S.A., como estabelecido na Cláusula 24.2.46 do Contrato de Concessão, desde que atendidas as recomendações listadas na Nota Técnica nº 03/2025, da Câmara Técnica de Saneamento da AGRESE. **Vigência:** Com a publicação do seu extrato no D.O.E, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

Aracaju, 15 de abril de 2025

Luiz Hamilton Santana de Oliveira

Diretor-Presidente

Protocolo de Assinatura(s)

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

Código de verificação: D3DI-YSVG-XL2Z-PJKY



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

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- LUIZ HAMILTON SANTANA DE OLIVEIRA ***59553*** DIRETORIA PRESIDENCIAL - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 15/04/2025 12:46:40 (Docflow)

ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

Adema

GOVERNO DE SERGIPE
Administração Estadual do Meio Ambiente - ADEMA

RESOLUÇÃO Nº 01/2025 DO CONSELHO DELIBERATIVO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - ADEMA

Dispõe sobre a criação da Assessoria Extraordinária de Normatização e Reanálise de Processos da Autarquia.

O CONSELHO DELIBERATIVO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - ADEMA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 6º, incisos V, da Lei nº 5.057, de 7 de novembro de 2003, e considerando a necessidade de aprimorar os procedimentos internos da Autarquia, RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Assessoria Extraordinária de Normatização e Reanálise de Processos da autarquia, com a finalidade de assessorar a presidência da ADEMA nos atos relacionados à atuação da entidade, coordenar os procedimentos de normatização e padronização dos processos de sua competência, bem como reanalisar os processos relacionados às atividades-fim, emitindo pareceres conclusivos destinados à Presidência.

Parágrafo único. A criação da Assessoria se dá em caráter extraordinário e provisório, até que seja concluído o processo de reorganização da estrutura interna da ADEMA, nos termos do artigo 5º da Lei nº 5.057, de 16 de dezembro de 2003 e posterior aprovação do Conselho Deliberativo da ADEMA, conforme artigo 6º, inciso V da mesma lei.

Art. 2º A Assessoria Extraordinária será composta por:

I - 01 (um) Assessor Permanente, detentor de conhecimento técnico, jurídico e administrativo sobre os procedimentos de competência da ADEMA;

II - Membros temporários, conforme necessidade, integrantes de equipe multidisciplinar necessária para a resolução da demanda.

Parágrafo único. O Assessor Permanente e os membros temporários da Assessoria de Normatização e Reanálise de Processos da Autarquia serão nomeados e exonerados por ato privativo do Presidente da ADEMA.

Art. 3º A assessoria extraordinária de normatização e reanálise de processos da autarquia estará subordinada diretamente à presidência da ADEMA, a qual prestará relatórios, pareceres e demais informações necessárias à condução dos atos institucionais.

Art. 4º Compete a assessoria extraordinária de normatização e reanálise de processos da Autarquia, além de outras atribuições previstas em normas internas:

I - Assessorar a Presidência nos atos relacionados à atuação da ADEMA;

II - Coordenar os procedimentos de normatização e padronização dos processos administrativos no âmbito das competências da Autarquia;

III - Reanalisar os processos relacionados às atividades-fim, quando solicitado, com emissão de parecer conclusivo dirigido à Presidência;

IV - Sugerir medidas de aperfeiçoamento normativo e procedimental, com base em análises técnicas e jurídicas das práticas correntes;

V - Auxiliar na implementação de diretrizes e protocolos destinados à melhoria da eficiência, da segurança jurídica e da conformidade institucional.

§ 1º A reanálise dos processos poderá ser instaurada:

a) Por iniciativa do Presidente da ADEMA; ou

b) Mediante provocação fundamentada do interessado, do empreendedor ou responsável pelo processo ou do técnico parecerista vinculado à instrução, desde que formalmente apresentada e devidamente instruída com os elementos técnicos, jurídicos e administrativos necessários à adequada análise, respeitados os requisitos de admissibilidade da demanda, conforme o caso concreto.

§ 2º O não preenchimento dos requisitos de admissibilidade previstos no parágrafo anterior ensejará o indeferimento do pedido de reanálise, mediante decisão fundamentada do Presidente da ADEMA.

§ 3º Os pareceres conclusivos emitidos pela Assessoria de Normatização e Reanálise de Processos da autarquia não vinculam a decisão final da Presidência, mas constituem subsídio técnico qualificado à tomada de decisão administrativa e ao exercício do poder-dever de autotutela pela ADEMA.

§ 4º A Assessoria poderá atuar, quando solicitada, na elaboração de minutas de atos normativos internos, recomendações técnicas e pareceres orientativos, com vistas à uniformização das condutas administrativas e a racionalização dos fluxos decisórios no âmbito da ADEMA.

§ 5º No exercício de suas funções, a assessoria poderá requerer à presidência da ADEMA acesso as informações complementares, diligências, manifestações técnicas de outras unidades internas e, quando necessário, subsídios externos junto a órgãos públicos ou entidades parceiras, com vistas à exatidão e à completude da reanálise procedimental, que serão autorizadas por meio de despacho fundamentado do Diretor - Presidente da ADEMA.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MACEDO SOBRAL
Presidente do CDA

Carlos Anderson Silveira Pedreira
Diretor Presidente

GOVERNO DE SERGIPE
Administração Estadual do Meio Ambiente - ADEMA

RESOLUÇÃO Nº 02/2025 DO CONSELHO DELIBERATIVO DA ADEMA

Dispensa a exigência de certidão de uso e ocupação de solo e de outorga de título minerário em licenciamento de rodovias estaduais e rodovias federais delegadas ao Estado de Sergipe e dá outras providências.

CONSELHO DELIBERATIVO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE - ADEMA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista a decisão oriunda da 3ª reunião ordinária do Conselho Deliberativo da ADEMA, realizada em 31 de Março de 2025;

Considerando o disposto na Lei estadual 6.425/2008, que disciplina a delimitação e o uso das faixas de domínio das rodovias estaduais no Estado de Sergipe;

Considerando o que preconiza o art. 1º da Lei Estadual 6.425/2008, que visa resguardar, além da segurança do trânsito rodoviário, a preservação do meio ambiente e do patrimônio público;

Considerando, ainda, que a exigência da certidão de uso e ocupação do solo visa atender a legislação urbanística, especialmente sobre a destinação do bem, se comercial, industrial, residencial ou misto, e sobre as especificidades do seu aproveitamento, como coeficiente de aproveitamento, garagens, número de gabaritos, número de habitações, recuos frontal e lateral e taxa de ocupação; Considerando, por fim, o disposto no ofício nº 12400/2025/GER-SE/ANM e na Portaria nº 155/2016 da Agência Nacional de Mineração;

RESOLVE:

Art. 1º - É dispensada, nos processo de licença ambiental no âmbito da ADEMA, a exigência

de certidão e uso e ocupação do solo para implantação ou reforma de rodovias estaduais e das rodovias federais delegadas ao Estado de Sergipe, quando executadas pelo titular das suas faixas de domínio.

Art. 2º - É dispensada a outorga de título minerário pela Agência Nacional de Mineração - ANM para obras públicas relativas às movimentações de terra e de desmonte de materiais *in natura*, às obras gerais de terraplenagem e de edificações necessárias à implantação ou reforma de rodovias estaduais e das rodovias federais delegadas ao Estado de Sergipe.

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor em 31 de Março de 2025.

JOSÉ MACEDO SOBRAL
Presidente do CDA

Carlos Anderson Silveira Pedreira
Diretor Presidente

Agrese

ESTADO DE SERGIPE
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

Extrato da PORTARIA Nº 27/2025, de 15/04/2025. Parecer nº 28/2025. AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE. Objeto: Aprovar o Manual do Cliente encaminhado pela Concessionária, Iguá Sergipe S.A., como estabelecido na Cláusula 24.2.46 do Contrato de Concessão, desde que atendidas as recomendações listadas na Nota Técnica nº 03/2025, da Câmara Técnica de Saneamento da AGRESE. Vigência: Com a publicação do seu extrato no D.O.E, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

Aracaju/SE, 15 de abril de 2025.

Luiz Hamilton Santana de Oliveira
Diretor-Presidente

ESTADO DE SERGIPE
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

Extrato da PORTARIA Nº 28/2025, de 15/04/2025. AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE. Objeto: Aprovar o fluxo para o tratamento de manifestações dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre a Concessionária, Iguá Sergipe S/A e Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE, na forma do anexo único desta Portaria. Vigência: Com a publicação do seu extrato no D.O.E, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

Aracaju/SE, 15 de abril de 2025.

Luiz Hamilton Santana de Oliveira
Diretor-Presidente

ESTADO DE SERGIPE
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

Extrato da PORTARIA Nº 29/2025, de 15/04/2025. Parecer nº 24/2025. AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE - AGRESE. Objeto: Emitir declaração atestando que a empresa IGUÁ SERGIPE S.A. atende aos requisitos estabelecidos pela legislação vigente para a adesão ao Regime Especial de Incentivo para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI), conforme descrito no anexo único. Vigência: Com a publicação do seu extrato no D.O.E, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

Aracaju/SE, 15 de abril de 2025.

Luiz Hamilton Santana de Oliveira
Diretor-Presidente

Coderse

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2025

PROCESSO Nº 081/2025 - CODERSE

OBJETO: Registro de Preços, pelo menor preço por item, no prazo de 12 (doze) meses, para eventual e futura aquisição de tubos, filtros e tampas de poço, no âmbito da Gerência de Perfuração de Poços (GEPERF) da Companhia de Desenvolvimento Regional de Sergipe - CODERSE, conforme especificações técnicas descritas no termo de referência Anexo I do Edital.

Lote 01: AMPLA PARTICIPAÇÃO.

Lote 02: Participação exclusiva para licitantes ME e EPP e suas congêneres, sediadas, apenas, no Estado de Sergipe, em atendimento à Lei Estadual nº 8.747/2020-SE, em seu art. 1º inc. I, § 1º inc. II, naquilo que não contrariar a lei das Estatais, e das exigências descritas neste Edital e seus Anexos.

DATA DE ABERTURA PROPOSTAS: 05/05/2025 às 08:00 horas.

SESSÃO DE DISPUTA: 05/05/2025 às 09:00 horas.

LOCAL: www.licitacoes-e.com.br.

BASE LEGAL: Este procedimento licitatório obedecerá integralmente, à Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e o RILCC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODERSE, aprovado pelo Conselho de Administração da CODERSE em 13/06/2018, disponível para consulta/download no site da CODERSE: www.coderse.se.gov.br. bem como, a Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021, a Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e a alteração da Lei Complementar nº 147 de 07 de agosto de 2014, o Decreto Estadual nº 342/2023 e a Lei Estadual nº 8.747/2020-SE, em seu art. 1º inc. I, § 1º inc. II, participação exclusiva para licitantes ME e EPP e suas congêneres, sediadas, apenas, no Estado de Sergipe, naquilo que não contrariar a lei das Estatais, e das exigências descritas neste Edital e seus Anexos. PARECER JURÍDICO: PGE 1660/2025. Formalização de Consultas através do endereço eletrônico: maisaviana.ribeiro@coderse.se.gov.br e Edital: Site da CODERSE www.coderse.se.gov.br, no Portal ComprasNET-SE e no site do Banco do Brasil www.licitacoes-e.com.br.

Aracaju, 16 de abril de 2025.

PAULO HENRIQUE MACHADO SOBRAL
DIRETOR PRESIDENTE/CODERSE



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 |



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página 3 de 12

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



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página 5 de 12

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



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página 6 de 12

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



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SERGIPE

Página 7 de 12

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>A Iguá Sergipe: 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>**Carmópolis, Estância e São Cristóvão</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 parte de São Cristóvão, conforme descrito na Tabela 2 do Anexo IV do Contrato de Concessão.</p> |
| 02 | <p>Direitos dos Usuários: Ser informado com antecedência de pelo menos 24 horas 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://edocs Sergipe.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 14/04/2025 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)

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.

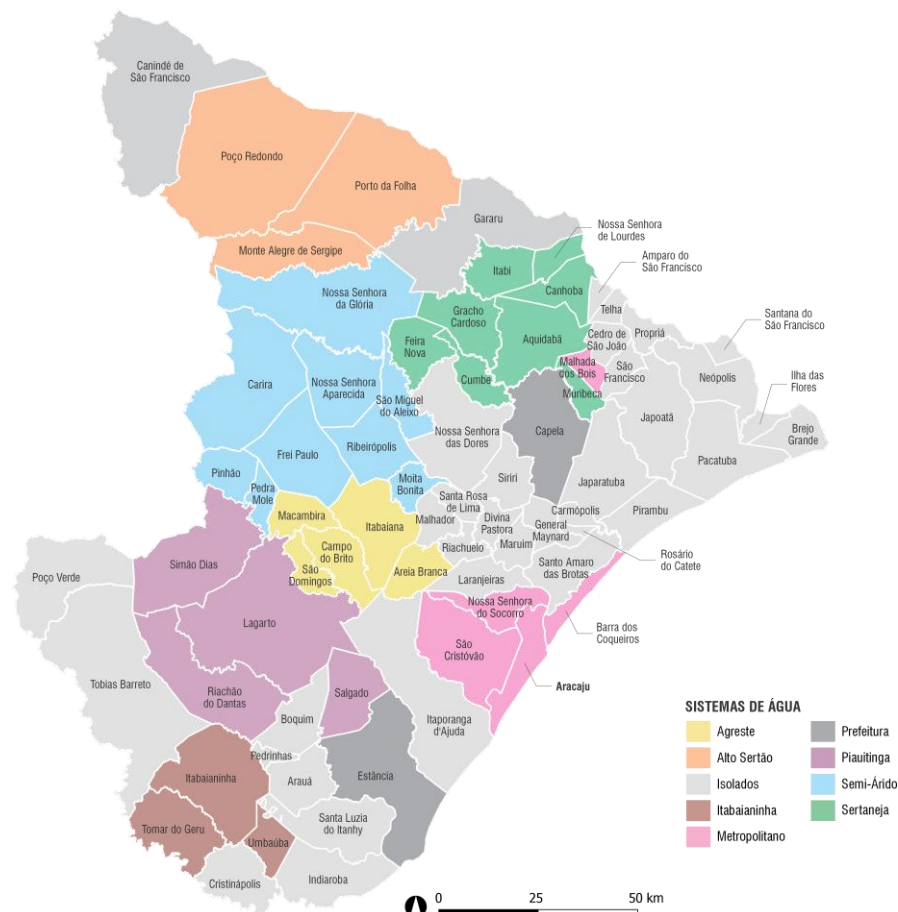
* Capela é o único município fora da concessão da Iguá Sergipe. Os povoados atendidos pela Iguá são aqueles listados no Contrato de Concessão.

**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



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 CO₂ 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 Iguá, 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



FATURA
1001001

MATRÍCULA
01-1

MÊS/ANO
02/2022

DADOS DO CLIENTE

MORADOR

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

DADOS DA LIGAÇÃO

GRUPO: 1
LOCALIZAÇÃO: 01.01.0001.0000.0000.0001
NÚMERO HIDRÔMETRO: R01010001

ECONOMIAS/CATEGORIAS/TIPO TARIFA

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

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

OCORRÊNCIA

MENSAGENS E ALERTAS

OUIVITORIA
6944

TOTAL A PAGAR VENCIMENTO

VALOR A PAGAR: 441,45

VENCIMENTO: 10/02/2022

PIS: XXXXX

COFINS: XXXXX

HISTÓRICO DE CONSUMO

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

DADOS LEITURA

| | CONSUMO MÊS M³ | MÉDIA DIÁRIA | MÉDIA MESES M³ |
|--|----------------|--------------|----------------|
| | 30 | 1 | 30 |

DATA LEITURA

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

NÃO RESIDENCIAL

| FAIXA | ÁGUA | ESGOTO |
|--------|---------|--------|
| 0-10 | 13.2030 | 0 |
| 11-30 | 22.1660 | 112.0 |
| 31-60 | 24.3890 | 116.36 |
| 61-100 | 26.5990 | 120.0 |
| 101- | 20.0101 | 115.92 |

DADOS EMPRESA

IGUA SANEAMENTO SA
CNPJ
RUA
TELEFONE
PLANTÃO

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

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA (PORTARIA 688/2011 DO MS DECRETO N. 5440)

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

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

Nome e endereço do cliente

Código que permite a localização física do imóvel do cliente

Número de identificação do hidrômetro

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

Descrição dos serviços realizados no mês correspondente à fatura

Registro de eventuais irregularidades na medição

Campo disponível para mensagens ao cliente

Ouvidoria e outros canais

Mês e ano a que a fatura se refere

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

Data de vencimento da fatura

Registro histórico do consumo nos últimos meses

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

Medição do consumo no mês e no mês anterior

Enquadramento do cliente na categoria correspondente e os valores relativos

Dados da concessionária

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

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

QR Code para pagamento por meio de PIX

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

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

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

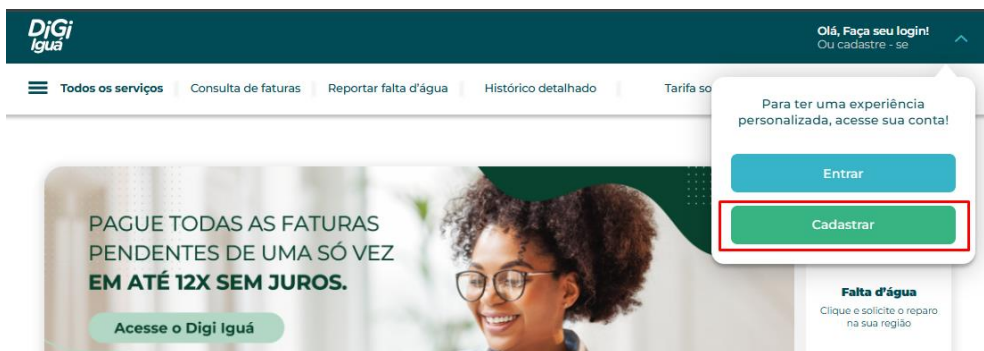
O que você pode fazer no Digi Iguá?

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

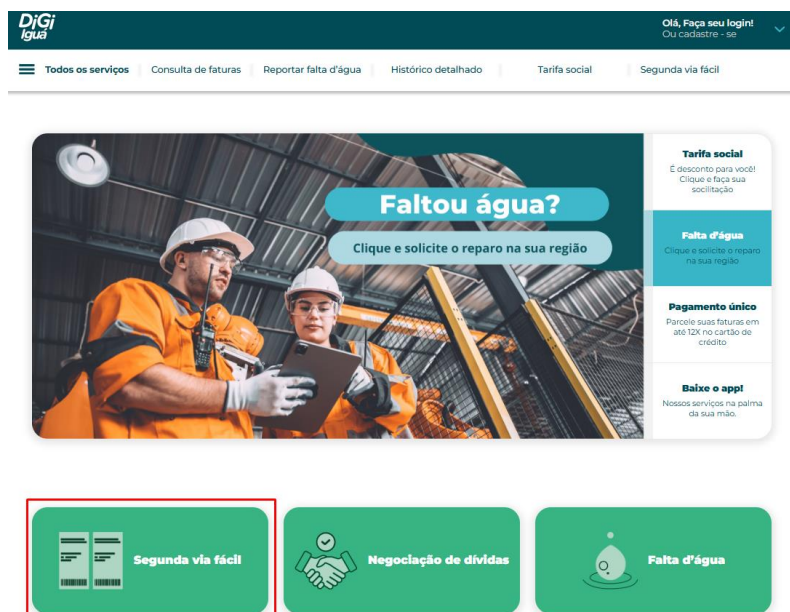
- Parcelar débitos de forma flexível
- Baixar a segunda via da fatura
- Informar falta de abastecimento
- Solicitar débito automático
- Acompanhar o histórico de consumo
- Alterar a forma de recebimento da fatura
- Escolher uma nova data de vencimento
- Solicitar Certidão Negativa
- Pedir adesão à Tarifa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

Formas de acesso:

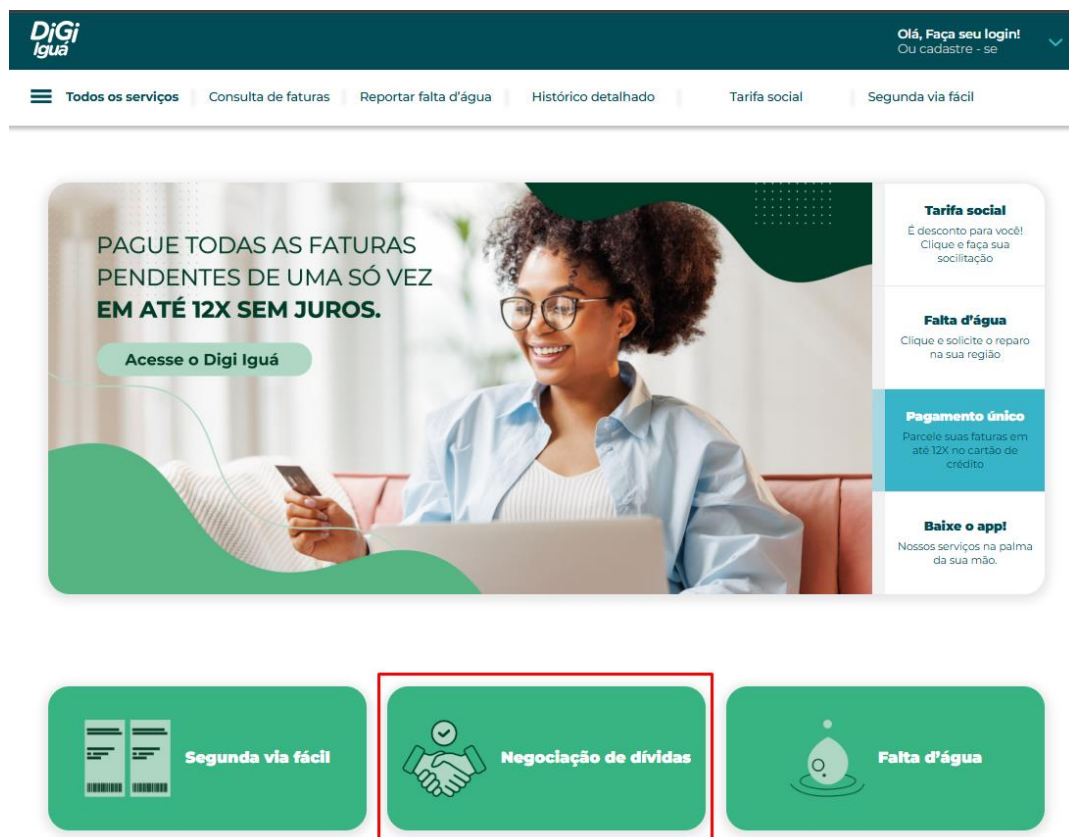
- Cadastro completo: para aproveitar todos os serviços disponíveis.



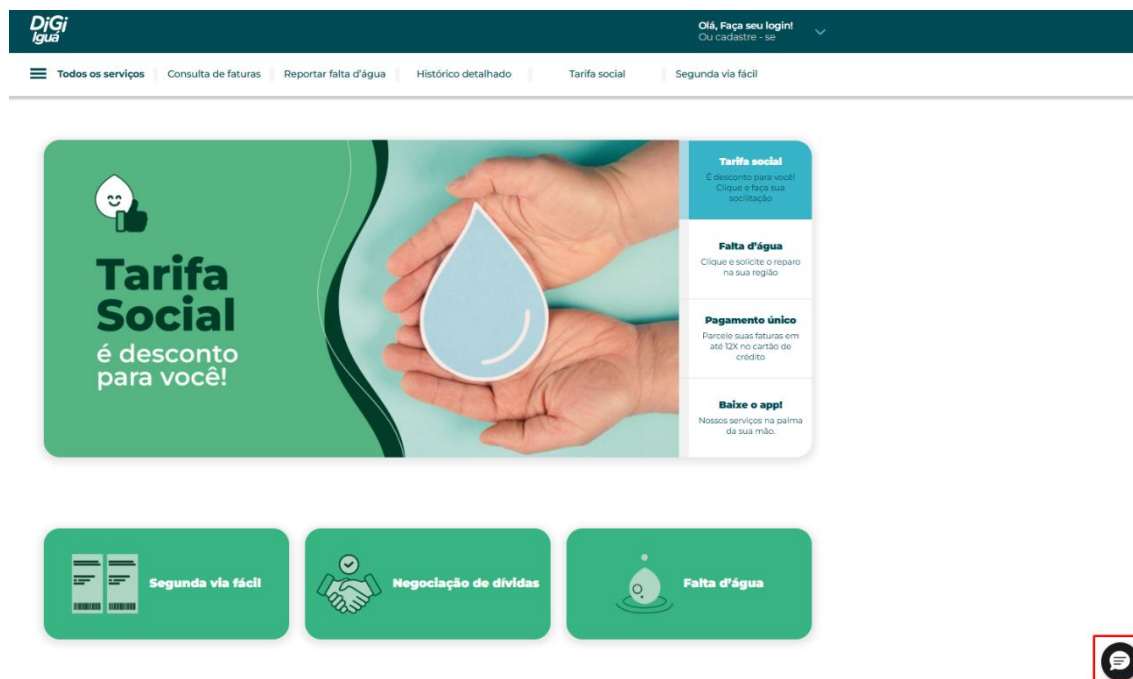
- Segunda Via Fácil: basta informar seu CPF/CNPJ e matrícula para acessar e pagar suas faturas rapidamente.



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 Iguá.

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). 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.

- 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

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



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>