



SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 83.779.462/0001-86
Rua Bahia, 1530 • Blumenau • SC • CEP: 89031-001
Fone (47) 3331-8400 • Fax (47) 3331-8402
www.samae.com.br



- Verificação da Qualidade da Água – SAMAe.

Finalidade:

Verificar a qualidade da água para o consumo humano. (Ex. Sabor alterado, odor alterado etc).

Requisitos Exigidos do Usuário:

- Nome Completo do Cliente.
- Endereço Completo.
- Telefone de contato e endereço de e-mail.

- Precisamos da presença de um responsável pelo imóvel (esta pessoa deverá ter acesso dentro e fora do imóvel), para receber a visita da equipe técnica do SAMAe.

- o horário disponível para receber a equipe na visita técnica do SAMAe, deve ser preferencialmente das 11h as 12h. Ou das 13h as 14h. A equipe técnica vai telefonar para o cliente e agendar data e horário.

Regulamentação da qualidade da água potável para consumo humano

Portaria GM/MS número 888, de 4 de maio de 2021, que altera o ANEXO XX da Portaria de Consolidação número 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017.

Etapas do Processo:

1. O cliente deverá solicitar a verificação de qualidade da água ao SAMAe através dos serviços: tele 115 ou e-mail ouvidoria@samae.com.br, descrevendo sua reclamação (exemplo: sabor alterado, cor alterada etc.). Será aberto uma ordem de serviço no tele-115, a qual será encaminhada ao Labcen, onde um técnico vai ligar para o responsável pelo imóvel e agendar data e horário. A equipe técnica vai realizar a visita técnica no endereço do reclamante e irá providenciar a coleta da amostra de água no cavalete e na saída da caixa d'água. Vai conversar com o usuário, para entender o problema. A amostra vai para o Laboratório Central do SAMAe, o qual realizará a análise laboratorial. No caso da reclamação ser encaminhada para a ouvidoria, será encaminhado este e-mail ao Laboratório Central, e o processo ocorre da mesma forma.
2. Após a análise no Laboratório Central, o cliente é informado pelo LABCEN por telefone ou e-mail, sobre os resultados do relatório de ensaio, o qual devem seguir os limites da Portaria GM/MS número 888, de 4 de maio de 2021, que altera o ANEXO XX da Portaria de Consolidação número 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que dispõe dos procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Se o resultado de ensaio da amostra estiver com algum parâmetro de análise fora dos limites da referida Portaria, o cliente será informado qual será o procedimento a ser efetuado pela equipe técnica do SAMAe.

Tempo de Atendimento Físico:

- 24 a 48 horas



SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 83.779.462/0001-86

Rua Bahia, 1530 • Blumenau • SC • CEP: 89031-001

Fone (47) **3331-8400** • Fax (47) **3331-8402**

www.samae.com.br



Tempo de resposta da análise laboratorial ao cliente

De 3 a 5 dias

Contato

☒ Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE

Tele 115;

e-mail: ouvidoria@samae.com.br