



Carta de Serviços ao Cliente

A BRK ainda mais
perto de você.



Quem somos

A maior empresa privada de saneamento básico do Brasil

Presente em mais de **100 municípios**, a BRK beneficia **mais de 16 milhões de pessoas** por meio da prestação de serviços de **abastecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de resíduos**, focando sempre na **segurança, integridade, excelência operacional, desenvolvimento sustentável e qualidade de vida** de seus clientes.



Carta de serviços

Reafirmando o compromisso com o nosso cliente, iremos descrever nesta carta os nossos serviços, **canais de atendimento** e orientações para proporcionar uma melhor experiência. Desta forma, ampliaremos o conhecimento sobre a BRK, facilitando o **acesso de nossos clientes** aos seus **direitos e deveres**.



Atendimento ao Cliente

Fale com a BRK

Para garantir maior agilidade e resolução rápida das dúvidas e solicitações, a **BRK** disponibiliza **8 canais de atendimento ao cliente: atendimento presencial, chat, call center (0800 771 0001), site, e-mail, WhatsApp (11) 9 9988-0001, redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter) e ouvidoria.**



(11) 9 9988-0001

Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.



Atendimento Presencial

Av: Presidente Castelo Branco, 1234 - Centro (Beira Rio), Blumenau-SC

Horário de Atendimento: segunda à sexta-feira das 8h às 17h

Prioridade de Atendimento: pessoas com deficiência, idosos, obesos, gestantes e lactantes com crianças de colo

Obs.: Apenas para assuntos relacionados a serviços de esgoto



Atendimento Telefônico

0800 771 0001

0800 771 0003 (atendimento para deficientes auditivos)

- Ligação gratuita
- Atendimento 24h
- Todos os dias
- Acessível para telefones fixos e móveis

Ao entrar em contato, **você receberá um número de protocolo de atendimento**. Ele irá proporcionar maior segurança e a possibilidade do acompanhamento de sua solicitação.



Site

www.brkambiental.com.br

- Atendimento via e-mail
- Orientações
- Notícias



E-mail

Fale conosco

sac-blumenau@brkambiental.com.br



Ouvidoria: 0800 771 0012

Canal de atendimento para realizar **reclamações de serviços, descumprimentos dos prazos, não aplicação de normas ou qualquer tipo de conduta de funcionários; bem como elogios, sugestões e críticas**. Para abertura de protocolo neste canal, o cliente deve informar o **protocolo da solicitação realizada anteriormente** junto ao **0800**, atendimento presencial ou qualquer outro canal da BRK

Acompanhe as nossas redes sociais:

 [brk.ambiental](https://www.facebook.com/brk.ambiental)

 [brkambiental](https://www.instagram.com/brkambiental)

 [BRK Ambiental](https://www.youtube.com/BRK Ambiental)

 [BRKAmbiental](https://twitter.com/BRKAmbiental)

Nossos principais serviços



Ligação de esgoto

Definição: é a instalação do TIL (Terminal de Inspeção e Limpeza) efetuada pela Concessionária, que é o ponto para interligação da saída de esgoto do imóvel à rede de esgoto disponível

Como solicitar: atendimento presencial

Prazo de Atendimento: até 10 (dez) dias

Observação: é necessário apresentar a documentação e assinatura do contrato de ligação de esgoto

Pessoa Física

Documentos necessários

- Documentos pessoais com foto do proprietário (RG/CPF e/ou CNH)
- Carnê de IPTU
- Certidão de Inteiro Teor
- Certidão Negativa de Débitos (CND) Municipais do solicitante e do terreno

Pessoa Jurídica

Documentos necessários

- Documentos pessoais do responsável legal e do solicitante
- Cartão CNPJ
- Contrato Social

Terceiros

Documentos necessários

- Documentos pessoais
- Documento do imóvel (escritura ou contrato de compra e venda)
- Apresentação de procuração específica em via original com firma
- reconhecida

Obs: Para imóveis já atendidos com ligação de água ou que disponham de fonte alternativa de abastecimento, o pedido de ligação de esgoto será instituído com RG e CPF do usuário ou titular do imóvel

Valores

- Ligação de esgoto com pavimentação ou paralelepípedo com extensão de até 5 (cinco) metros: R\$ 441,31
- Ligação de esgoto sem pavimentação ou passeio com extensão de até 5 (cinco) metros: R\$ 350,52

Nossos principais serviços



Extravasamento de esgoto

Definição: É a manutenção ou desobstrução do ramal ou rede pública de esgoto

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de Atendimento: até 72 horas

Observação: necessário o CDC (Código do Cliente) do imóvel ou endereço completo do local

Valor: gratuito



Declaração de viabilidade de esgoto

Definição: Documento que informa se existe a disponibilidade e/ou previsão de implantação do Sistema Público de Esgotamento Sanitário para o endereço solicitado

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de Atendimento: até 5 (cinco) dias

Valor: R\$ 28,56



Manutenção de poço de visita (PV)

Definição: É a manutenção para realizar reparo em poço de visita (PV)

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de Atendimento: até 10 (dez) dias

Valor: serviço gratuito (podendo ser cobrado quando ocasionado por terceiros)



Reclamação ou solicitação referente a obra de esgoto

Definição: É a solicitação para atender as necessidades dos clientes relacionados as obras de esgoto realizadas pela concessionária

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de Atendimento: até 10 (dez) dias

Valor: serviço gratuito



Reparo de pavimento

Definição: É a solicitação de reparo em vias com sistema público de esgotamento sanitário sob responsabilidade da concessionária

Como solicitar: atendimento presencial, telefônico, site e e-mail

Prazo de Atendimento: até 7 (sete) dias

Valor: serviço gratuito

Processo de fiscalização e aplicação de sanções administrativas

A concessionária realiza a fiscalização das instalações e utilização dos serviços pelos clientes conforme **Decreto Municipal 10.809/2015** que regulamenta a prestação dos serviços de saneamento no município de Blumenau. Sempre que verificar qualquer indício de irregularidade ou inadequações na utilização desses serviços é lavrado o **Termo de Ocorrência de Inadequação**, informando a ocorrência, as possíveis sanções e prazos pertinentes para a regularização.

O que a BRK não faz



Ligação de água, falta de água, 2ª via de faturas, contas pagas e demais informações relacionadas à água, lixo e faturas

O contato deve ser realizado por meio dos canais de atendimento do SAMAE:

- Atendimento telefônico 115
- E-mail sac@samae.com.br
- WhatsApp 47 9 9997 6102



Limpeza de fossa séptica e caixa de gordura

A limpeza da fossa séptica e caixa de gordura é de responsabilidade do cliente e deve ser realizada periodicamente. Lembrando que os resíduos e gorduras retirados devem ter a destinação adequada. Em caso de dúvidas, procure um profissional especializado.



Vazamento ou desentupimento em tubulações localizadas na parte interna do imóvel

Qualquer tipo de reparo interno relacionado ao esgoto é de responsabilidade do cliente. Recomendamos a contratação de um profissional especializado para a execução do serviço.



Desobstrução ou limpeza da rede de águas pluviais

Os serviços relacionados a tubulação de água pluvial são de responsabilidade da **Prefeitura Municipal de Blumenau** através do telefone **156**, do e-mail sac@blumenau.sc.gov.br ou no WhatsApp **47 9 9937 1307**

Tabela Tarifária

Estrutura tarifária - Decisão nº 254/2024 Vigente a partir de 01/04/2024

Categoria	Faixa de Consumo (m ³)	Tarifa de Esgoto (R\$/m ³)
Residencial	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 30m ³	R\$ 8,843
	Acima de 30m ³	R\$ 11,270
Residencial Social	0 a 10m ³	R\$ 23,73
	11 a 30m ³	R\$ 4,344
	Acima de 31m ³	R\$ 5,537
Escritório	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 30m ³	R\$ 8,843
	Acima de 31m ³	R\$ 11,270
Consultório	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 30m ³	R\$ 8,843
	Acima de 31m ³	R\$ 11,270
Comercial	0 a 10m ³	R\$ 73,45
	11 a 30m ³	R\$ 11,270
	Acima de 30m ³	R\$ 20,280
Escolar	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 99999m ³	R\$ 9,379
Hospitalar	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 99999m ³	R\$ 6,100
Industrial	0 a 10m ³	R\$ 73,45
	11 a 30m ³	R\$ 11,270
	Acima de 31m ³	R\$ 20,280
Pública	0 a 10m ³	R\$ 48,30
	11 a 30m ³	R\$ 9,379
	Acima de 31m ³	R\$ 16,905
Temporária	0 a 10m ³	R\$ 73,45
	11 a 30m ³	R\$ 11,270
	Acima de 31m ³	R\$ 20,280

Tarifa Parcial de Esgoto: todas as categorias providas de redes de afastamento 50%

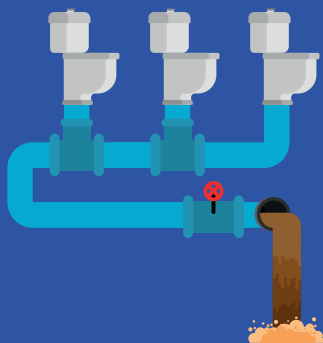
Tarifa por Disponibilidade dos Serviços Públicos de Esgotamento Sanitário 100%

Tabela de Serviços Complementares

TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES DE BLUMENAU
DECISÃO Nº 254/2024 | VIGENTE A PARTIR DE 01/04/2024

SERVIÇO	PREÇO (R\$)
Atestado de localização (+deslocamento)	R\$ 28,56
Deslocamento (em km)	R\$ 1,63
Interligação rede de esgoto DN150	R\$ 1.206,41
Interligação rede de esgoto DN200	R\$ 1.419,17
Interligação rede de esgoto DN250	R\$ 2.072,85
Interligação rede de esgoto DN300	R\$ 2.607,27
Ligação de esgoto	R\$ 350,52
Ligação de esgoto (paralelo ou asfalto)	R\$ 441,31
Limpeza caixa de inspeção - 1 economia	R\$ 98,67
Limpeza caixa de inspeção - 2 economias	R\$ 153,46
Parecer técnico de projetos de loteamento (esgoto)	R\$ 706,12
Realoc/subst. ramal esgoto (passeio/rua de terra)	R\$ 393,40
Realoc/subst. ramal esgoto (asfáltico/paralelo)	R\$ 718,73
Recuperação de caixa de inspeção danificada	R\$ 343,91
Subs de tampa de caixa de inspeção - concreto	R\$ 97,95
Subs de tampa de caixa de inspeção - ferro	R\$ 326,50
Trat disp final de efluente doméstico limpa fossa	R\$ 51,77

Curiosidades



Água da chuva e esgoto: evite essa mistura

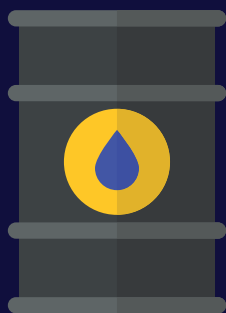
Você sabia que é importante verificar se ralos e calhas não estão conectados à rede de esgoto, pois ela não foi projetada para suportar um volume tão grande de água? A conexão correta evita que os rejeitos de esgoto retornem para a residência e a água da chuva é destinada corretamente para córregos, rios ou piscinões.



Tratamento da esgoto

Você sabia que o esgoto começa a ser formado depois do uso da água, seja no banho, na limpeza de roupas, ao lavar louças ou na descarga do vaso sanitário? O esgoto que vem das residências forma o esgoto doméstico e o produzido em fábricas recebe o nome de esgoto industrial. Esta diferenciação é importante porque cada tipo possui substâncias diferentes e são necessários sistemas específicos para o tratamento dos resíduos.

Você sabia que as unidades de tratamento são conhecidas como **ETE** (Estação de Tratamento de Esgoto), onde a água suja, após passar por diversos tipos de tratamento, está pronta para ser devolvida em condições adequadas para o rio?



Descarte de óleo

Você sabia que o descarte de óleo deve ser separado pelo dono do imóvel em recipientes fechados para serem descartados nos pontos de coleta? O descarte incorreto em pias e ralos pode provocar o acúmulo de gordura e entupimento dos encanamentos, podendo obstruir o fluxo do esgoto que vai para a ETE.



Descarte de lixo indevido

Você sabia que as redes de esgoto são feitas para receber 99% de material líquido e apenas 1% de material sólido? Quando o lixo é descartado de forma irregular, as redes de esgoto entopem.

Você sabia que os canudinhos somam 4% de todo plástico que está no oceano? Cada vez mais eles prejudicam nossas águas e espécies marinhas por muito tempo, pois sua decomposição dura até 450 anos.



BRK