

MANUAL DO CLIENTE

Quem somos

Investir em saneamento é investir em saúde, qualidade de vida e desenvolvimento econômico e social. Somos a concessionária responsável pelos serviços de gestão e operação de saneamento, incluindo a captação, tratamento e distribuição da água do município de Balneário Gaivota, desde junho de 2018.

A concessão dos serviços realizada pela Prefeitura Municipal tem um período de 35 anos. Nosso contrato é regulado pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS).

Somos parte da Sul Concessões uma empresa da Norte Saneamento, que atua em operações de saneamento em cidades brasileiras de pequeno e médio porte. Presente em 44 cidades, distribuídas em 4 estados brasileiros – Tocantins, Pará, Maranhão e Santa Catarina.

Uma empresa privada que conta com equipe experiente, o uso das melhores práticas operacionais, compromisso com as diretrizes ESG e foco no que é essencial – o acesso aos serviços de água e esgoto de qualidade para todos os brasileiros – respeitando as necessidades e características de cada local.



Seja bem-vindo!

Gostaríamos de apresentar os principais serviços disponibilizados pela Gaivota Saneamento, além de orientá-lo sobre como solicitá-los, consultar prazos para execução, assim como os compromissos da concessionária com o consumidor e os padrões de atendimento estabelecidos.

Lojas de Atendimento

Para maior conforto e comodidade dos clientes, a Gaivota Saneamento conta com atendimento presencial na Avenida Santa Catarina, nº 402, Centro, Balneário Gaivota - SC.

Canais de Atendimento

A Gaivota Saneamento, conta com uma Central de Atendimento gratuita para chamada de voz no 0800 942 5572 e WhatsApp utilizando o seguinte número: (48) 99173 5908 ou ainda através do nosso site <https://gaivotasaneamento.com.br>

O atendimento telefônico está disponível de segunda a sexta, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:30 para atendimento comercial, e 24 horas por dia para emergências.

Principais Serviços

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	Prazo	Valor R\$
VIABILIDADE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO	Verificação de viabilidade técnica para execução de ligação nova.	Até 5 dias úteis	Gratuito
INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	Instalação do ramal predial com cavalete interligado à rede de abastecimento de água	Até 10 dias úteis	R\$ 258,95
RELIGAÇÃO CORTE DE ÁGUA NO CAVALETE	Restabelecimento do fornecimento de água no cavalete para o imóvel, após quitação/negociação do débito.	Até 48 horas	R\$ 73,46
REMANEJAMENTO DE CAVALETE - ACIMA DE 1,5M	mudança de local, da estrutura física no qual o hidrômetro está instalado.	Até 5 dias úteis	R\$ 72,04
VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	verificação de falta de abastecimento ou baixa pressão no imóvel.	Até 48 horas	Gratuito

REPARO DE CAVALETE	conserto de vazamento no cavalete (estrutura física no qual o hidrômetro está instalado).	Até 1 dia útil	R\$ 35,88
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO A PEDIDO	procedimento de avaliação do Hidrômetro.	Até 15 dias úteis	R\$ 85,97
EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DA CONTA DE ÁGUA	Emissão de segunda via de fatura.	Imediato	R\$ 5,65
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO POR FURTO	Troca do Hidrômetro furtado.	Até 1 dia útil	Gratuito

**Valores correspondente a Deliberação 023/2023



Dúvidas Frequentes


A. Quais documentos devo apresentar para solicitar uma ligação de água nova ou uma reativação de água?

- CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica;
- Carteira de Identidade ou CNH;
- Se proprietário: escritura pública, ou carnê do IPTU, ou contrato particular de compra e venda (reconhecida firma de ambas as partes);
- Inquilino: contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes);
- Documento do imóvel em nome do locador (escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda);
- Empresarial: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou Contrato de Locação (reconhecida firma de ambas as partes);
- Cartão CNPJ atualizado do site da receita; Contrato Social juntamente com os documentos pessoais do responsável legal;

Obs.: Em todas as modalidades, é necessário a Viabilidade Ambiental, ao qual é emitida pela Secretaria do Meio Ambiente do Município e está condicionada a existência de rede no local e a instalação da caixa de proteção na testada (muro) do imóvel.

B. O que devo fazer para pedir uma religação de água quando for cortada por falta de pagamento?

Para solicitar a religação de água, é necessário apresentar seu documento de identificação e comprovante de pagamento do débito pessoalmente em nossa unidade de atendimento ou através do nosso 0800 e WhatsApp.



C. Como faço para denunciar furto de água ou qualquer outra irregularidade?

Existe um procedimento inadequado conhecido como “ligação irregular”, comumente apelidado de “gato na água”. Este processo, além de prejudicar a saúde de quem possui a ligação clandestina, pode comprometer o abastecimento de água de toda comunidade. Ligação irregular de água é crime e, através da denúncia anônima, você pode prevenir que a ação imprudente de outros prejudique sua rede.

Para encaminhar sua denúncia entre em contato através do 0800 942 5572. Não é necessário identificar-se. Garantimos o seu anonimato.

D. Preciso de uma certidão negativa de débitos, como faço para emití-la?

É possível emitir documento que comprova a inexistência de débitos através do nosso site <https://gaivotasaneamento.com.br> ou através de qualquer um de nossos canais de atendimento. Não tem custo e é emitido na hora.

E. Como faço para atualizar meu cadastro?

Para realizar a atualização ou alteração do cadastro é necessário informar o nome completo do titular da fatura, o número da matrícula (unidade consumidora da Gaivota Saneamento) ou o sequencial do número do hidrômetro.

A alteração pode ser efetuada junto ao atendimento presencial, enviada por e-mail atendimento@gavotasaneamento.com.br ou pelo telefone 0800 942 5572, dependendo do dado que for atualizado.

F. Como faço para transferir mudar o nome que está cadastrado na minha conta?

Aqui na Gaivota Saneamento chamamos de troca de titularidade que consiste na alteração do responsável legal de uma determinada unidade consumidora. Nos casos de mudança de residência, aluguel do imóvel, propriedade ou estabelecimento comercial, é importante realizar a mudança do nome do titular responsável pela instalação da unidade consumidora de água.

Manter as informações cadastrais atualizadas facilita a identificação no caso de processos que envolvam devoluções, ressarcimentos, pedidos de indenizações e outros serviços que somente o titular poderá solicitar.

Como fazer?


A troca de titularidade deve ser realizada somente no posto de atendimento presencial da Gaivota Saneamento. É necessária a apresentação dos seguintes documentos originais:

Pessoa Física:

- CPF e Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto;
- Fatura de água, número da matrícula (unidade consumidora) ou número do hidrômetro;
- Débitos quitados;

Ao menos um dos seguintes documentos originais:

- Escritura pública do terreno ou registro do imóvel;
- Contrato de compra e venda registrado em cartório;
- Contrato de locação registrado em cartório com apresentação da escritura pública do imóvel ou registro do imóvel em nome do proprietário;


- 
- Autorização assinada pelo proprietário do terreno (assinatura será conferida no ato com documento pessoal apresentado do proprietário) com cópia da escritura pública ou registro do imóvel e/ou contrato de compra e venda e cópia de CPF e RG do proprietário do terreno;
 - Procuração pública, com firma reconhecida, com cópia da escritura pública;
 - Registro do imóvel e/ou contrato de compra e venda e CPF e RG do procurador.

Pessoa Jurídica:

- CPF e Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto do representante legal da empresa (sócio);
- Fatura de água, número da matrícula (unidade consumidora) ou número do hidrômetro;
- CNPJ;
- Débitos quitados;
- Original ou cópia autenticada do contrato social e última alteração contratual (organizações regidas por contrato social);
- Original ou cópia autenticada do estatuto social (organizações regidas por Estatuto);
- Original ou cópia autenticada do requerimento do Empresário Individual (EI) ou Microempresário Individual (MEI);

Ao menos um dos seguintes documentos originais:

- Escritura pública do terreno ou registro do imóvel;
- Contrato de compra e venda registrado em cartório;

- 
- Contrato de locação registrado em cartório com apresentação da escritura pública do imóvel ou registro do imóvel em nome do proprietário;
 - Autorização assinada pelo proprietário do terreno (assinatura será conferida no ato com documento pessoal apresentado do Proprietário) com cópia da escritura pública ou registro do imóvel e cópia de CPF e RG do proprietário do terreno;
 - Procuração pública, com firma reconhecida, com cópia da escritura pública;
 - Registro do imóvel e/ou contrato de compra e venda e CPF e RG do procurador.

G. Gostaria de receber minha conta de água por e-mail, é possível?

Para a sua maior comodidade, contamos com um serviço ágil e acessível de fatura por e-mail. Através dele você pode habilitar a inclusão da fatura online e ter muito mais praticidade na hora de pagar a conta.

Como fazer?

A solicitação da inclusão do e-mail no seu cadastro pode ser feita via atendimento presencial, por telefone 0800 942 5572 ou pelo e-mail atendimento@gaiivotasaneamento.com.br.

Basta informar o nome completo do titular da fatura, o número da matrícula, ou o sequencial do número do hidrômetro para que a inclusão seja realizada.

H. Em quais bancos posso cadastrar minhas contas em débito automático?

Opção ideal para você que gosta de organização e comodidade. Desta forma, você não se preocupa com as datas de vencimento ou as filas nos locais de pagamento, e ainda evita o risco de esquecer o pagamento de sua fatura.

O consumidor que optar pelo pagamento por meio do débito automático deverá fazer a solicitação em um dos seguintes bancos: Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Sicoob

Como fazer?

Basta levar uma fatura em um dos bancos conveniados e solicitar ao gerente para colocá-la em débito automático.

O código pode ser encontrado na própria fatura, o qual consiste no número da matrícula (unidade consumidora da Gaivota Saneamento) e mais um dígito.

Em sua fatura original você encontrará o código para débito automático na parte inferior, logo após o valor total a pagar.

Ouvidoria ARIS:

Para registrar a manifestação, o usuário pode acessar o endereço eletrônico www.aris.sc.gov.br (Ouvidoria) ou através telefone 0800 648 9191.