

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
1	Atestado de Capacidade Técnica	Fornecimento de atestado de capacidade técnica (obras, serviços e materiais).	O Atestado de Capacidade Técnica é o documento emitido pela DAE Jundiaí que comprova e atesta o fornecimento de materiais e/ou serviços prestados pela empresa interessada.	Via e-mail.	Fornecedores e prestadores de serviço.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel: (11) 4589-1302.	https://dae.jundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Suprimentos - Indica o gestor contrato; Gestor do contrato - Confirma se o material ou serviço foi prestado adequadamente e se a minuta está de acordo com o contratado e executado; Diretoria Responsável - Emite o atestado; Seção de Comunicações Administrativas - Realiza a emissão da taxa e envio do atestado.	15 dias	COA + Diretoria Responsável pela informação.	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
2	Cadastro	Alteração da data de vencimento.	Atendimento à solicitação de alteração da data de pagamento de acordo com as 6 (seis) opções de vencimentos sugeridas pela DAE Jundiaí. Dias 05, 10, 15, 20, 23 e 27.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.dae.jundiai.com.br:57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Documentos pessoais.	Cliente apresenta documentos pessoais; Escolhe entre as 6 (seis) datas sugeridas pela DAE Jundiaí; Apresenta a conta de água para busca do código da Unidade Consumidora; Solicita alteração da data de vencimento.	Próxima conta a ser gerada.	SAC	-
3	Cadastro	Alteração de titularidade.	Atendimento à solicitação de alteração de titularidade que cabe ao antigo ou ao novo proprietário do imóvel comunicar imediatamente à DAE Jundiaí, apresentando os documentos necessários pessoais e do imóvel.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.dae.jundiai.com.br:57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Documentos de propriedade do imóvel e/ou contrato de locação vigente e documentos pessoais.	Cliente apresenta documentos pessoais e de propriedade do imóvel; Solicita o serviço de troca de titularidade; Apresenta conta de água para a localização do código da Unidade Consumidora; Assina o protocolo de solicitação.	Alteração ocorrerá na próxima conta.	CAD/SAC	-
4	Cadastro	Atualização de dados cadastrais do cliente.	Atendimento à solicitação de atualização de dados do cliente como: endereço, e-mail, telefones.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.dae.jundiai.com.br:57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Documentos de propriedade do imóvel e/ou contrato de locação vigente e documentos pessoais.	No atendimento presencial o cliente apresenta a documentação para atualização e assina o protocolo de solicitação.	Alteração no sistema on-line.	CAD/SAC	-
5	Cadastro	Fornecer o cadastramento de rede de água e esgoto da DAE Jundiaí.	Documento emitido pela DAE Jundiaí que informa onde está localizada a rede de água/esgoto, em determinado local, conforme solicitado pelo requerente.	Via e-mail.	Empresas que executam obras em vias públicas com perfuração de solo.	Pessoas Jurídicas	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel: (11) 4589-1302.	https://dae.jundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Diretoria de Operações - Emissão e entrega do cadastro.	25 dias	COA e DOP	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
6	Cadastro	Cadastro de novo endereço de entrega de conta (entrega alternativa).	Alteração do endereço de entrega da conta no cadastro por solicitação do cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.dae.jundiai.com.br:57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Endereço novo para a entrega de contas.	Cliente informa o novo endereço para entrega de conta, e o mesmo é cadastrado em entrega alternativa no Sistema Comercial.	Alteração ocorrerá na próxima conta.	CAD	-
7	Cadastro	Vistoria para alteração de economia/categoria, por solicitação do proprietário do imóvel.	Atendimento à solicitação, mediante inspeção nos imóveis, para determinar sua classificação de acordo com as categorias de consumo, além de estabelecer a quantidade de economias.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta de Água para identificação do código da Unidade Consumidora.	Abertura da Ordem de Serviço. O setor responsável envia fiscalização no local para aprovação do pedido. Caso seja procedente, altera-se no Sistema Comercial.	30 dias	CAD	-
8	Implantação de Redes Subterrâneas	Fornecimento de cadastro de rede de água e esgoto, aprovação de projeto e acompanhamento de obra.	Documento emitido pela DAE Jundiaí que informa onde está localizada a rede de água/esgoto, em determinado local, conforme solicitado pelo requerente. Aprovação de projeto de interferência em obra de rede da DAE S/A e acompanhamento da execução das obras.	Via e-mail.	Proprietário do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel: (11) 4589-1302.	https://dae.jundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Controle de Perdas / Seção de Geoprocessamento - Para fornecimento do cadastro; Cliente - Envio de projeto e solicitação de análise; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de solicitação, inserção no processo e trâmite à Gerência de Obras de Água; Gerência de Obras de Água - Análise e validação do projeto; Cliente - Envio de solicitação de acompanhamento de obras; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de solicitação, inserção no processo e trâmite à Gerência de Manutenção da DAE; Gerência de Manutenção - Acompanhamento da obra.	30 dias	COA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
9	Caminhão Pipa	Cadastramento de localidade para estudo de fornecimento de água por caminhão pipa, por solicitação do cliente.	Estudo de fornecimento de água por caminhão pipa, mediante cadastramento.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel, atualizados.	O cadastro preenchido pelo cliente é enviado ao setor de transporte para posterior abertura de Unidade Consumidora para geração de boletos.	30 dias	SAC	-
10	Caminhão Pipa	Entrega de caminhão pipa, por solicitação do cliente.	Solicitação serviço de entrega de caminhão pipa mediante cadastramento.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155	Código da Unidade Consumidora.	Solicitação de entrega de água por meio da Ordem de Serviço aberta pelo Código do Usuário.	5 dias úteis	SAC	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
11	Certidão	Emissão de Certidão de existência de rede de água e esgoto, a pedido do cliente.	É o documento emitido pela DAE Jundiaí que informa se determinado local é atendido por rede de água/esgoto, conforme solicitado pelo requerente.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel: (11) 4589-1302.	https://dae.jundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Tratamento de Esgoto - Para verificação da atividade; Gerências de Obras de Água e Esgoto (GOA e GOE) - Confirmação das redes existentes no local; Diretoria de Operações - Emissão da Certidão; Seção de Comunicações Administrativas - Realiza a emissão da taxa e envio da certidão.	15 dias	COA, SAC, GTE, GOE e GOA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
12	Certidão	Emissão de Certidão negativa de débitos, por solicitação.	É o documento emitido pela DAE Jundiaí que informa que o cliente não apresenta débitos, até a data da solicitação.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://dae.jundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Código da Unidade Consumidora.	Cliente preenche solicitação de emissão de certidão de débitos de próprio punho.	03 dias	SAC	-



+55 11 4589-1300



dae.jundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
13	Certidão	Emissão de Certidão de tratamento de efluentes.	É o documento emitido pela DAE Jundiaí que informa se determinado local tem o seu efluente coletado, afastado e tratado conforme solicitado pelo requerente.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daeijundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Tratamento de Esgoto - Vistoria e emissão da certidão; Diretoria de Operações - Assinatura da certidão; Seção de Comunicações Administrativas - Realiza a emissão da taxa e envio da certidão.	15 dias contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares	COA e GTE	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
14	Faturas e Débitos	Acordo de valores para religação de água.	Negociação de débitos pendentes e pagamento da tarifa de religação.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos de propriedade do imóvel e/ou contrato de locação vigente e documentos pessoais.	Emite-se boleto da metade dos débitos e concede-se prazo de 15 dias para término das pendências.	Tempo real	SAC	-
15	Faturas e Débitos	Emissão de 2ª via de conta de água.	Emissão e entrega de cópia da conta de pagamento.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.daeijundiai.com.br/57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora.	Emite-se fatura solicitada para geração de valor cobrado na próxima conta.	Tempo real	SAC	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente. A solicitação pela Agência web é sem custo.
16	Faturas e Débitos	Expedição e entrega de conta decorrente de reclamação.	Expedição e entrega de conta ao cliente	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	10 dias úteis	SLF	-
17	Faturas e Débitos	Simulação de contas.	Demonstração dos valores a serem pagos.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.daeijundiai.com.br/57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora.	Por meio da tabela de simulação de contas, o cliente visualiza a informação sobre faixas de consumo.	Tempo real	SAC	-
18	Faturas e Débitos	Análise de faturamento e recurso da decisão.	Revisão da conta de água, a pedido do cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Apresentar conta de água, documentos pessoais, leitura do hidrômetro e comprovantes de pagamento do reparo do vazamento (quando revisão por vazamento).	Cliente apresenta as situações solicitadas e amparadas no Regulamento de Serviços para revisão da conta de água.	15 dias úteis	SLF	-
19	Faturas e Débitos	Emissão de demonstrativo de débitos.	Relação de todos os débitos da Unidade Consumidora (Vencidos e a vencer), a pedido do cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Agência web: http://conexao.daeijundiai.com.br/57488/AgenciaWeb/ ; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora.	Geração de um relatório com débitos vencidos e a vencer.	Tempo real	SAC	-
20	Faturas e Débitos	Emissão de guia para pagamento com data de vencimento atualizada.	Emissão de boleto bancário com o valor da conta atualizado com juros e multa por data de vencimento, a pedido do cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora.	Geração de boleto atualizado com a data solicitada.	Tempo real	SAC	-
21	Faturas e Débitos	Parcelamento de débitos, a pedido do cliente.	Negociação sobre valores pendentes.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos de propriedade do imóvel e/ou contrato de locação vigente e documentos pessoais.	Elaboração do Termo de Compromisso, e geração dos boletos das parcelas para pagamento.	Tempo real	SAC	-
22	Faturas e Débitos	Pesquisa de pagamento não identificado, a pedido do cliente.	Verificação do comprovante de pagamento realizado e não baixado no Sistema Comercial da DAE Jundiaí.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável verificar se ocorreu o pagamento da fatura.	30 dias	SAC	-
23	Faturas e Débitos	Restituição de valores.	Solicitação de devolução de valores pagos irregularmente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço, acompanhando os comprovantes de pagamento efetuados indevidamente, amparadas pelo Regulamento de Serviços.	30 dias	SAC	-
24	Religação Imediata de UC	Religação a pedido do cliente.	Restabelecimento do fornecimento de água para adimplentes.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para religação de água	2 dias úteis	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
25	Religação Imediata de UC	Religação a pedido do cliente após corte por inadimplência.	Pedido de restabelecimento do fornecimento de água após corte por inadimplência.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para religação de água	24 horas	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
26	Religação de água e esgoto	Restabelecimento de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por corte indevido.	Restabelecer o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por corte indevido.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para religação de água e/ou esgoto	12 horas	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
27	Religação de água e esgoto	Restabelecimento de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por corte com aviso prévio.	Restabelecer o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por corte com aviso prévio.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para religação de água e/ou esgoto	24 horas	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.



+55 11 4589-1300



daeijundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
28	Religação de água e esgoto	Restabelecimento de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por retirada do ramal.	Restabelecer o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, por retirada do ramal.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Conta e comprovante de pagamento.	Abertura da Ordem de Serviço para religação de água e/ou esgoto	72 horas	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
29	Fossa	Aprovação de projeto de construção de fossa séptica em áreas de mananciais.	Aprovar projeto de construção de fossa séptica em áreas de mananciais.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Análise do projeto; Diretoria de Operações - Aprovação do projeto; Seção de Comunicações Administrativas - Realiza a emissão da taxa e envio do projeto aprovado.	30 dias, desde que os projetos atendam as normas da DAE Jundiaí.	COA e GPM	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
30	Fossa	Limpeza de fossa por solicitação.	Limpeza de fossa.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Endereço do local e código do cliente / Código da Unidade Consumidora.	Geração do boleto para o serviço de limpeza e abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	30 dias	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente ou solicitado pela Diretoria (sem custo)
31	Isenção de Tarifas	Isenção de tarifa de consumo de água e esgoto, a pedido do usuário.	Isenção de tarifa de consumo de água e esgoto.	Via e-mail.	Entidades autárquicas e repartições públicas do município de Jundiaí; Associações assistenciais, desde que o imóvel seja utilizado para o cumprimento das obrigações estatutárias.	Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	Documentos que comprovem o enquadramento legal.	Interessado apresenta requerimento formal à DAE Jundiaí, instruído com os documentos que comprovem o enquadramento legal. A área interna responsável efetua a análise técnica e encaminha para deliberação superior com o fornecimento posterior de resposta ao interessado.	30-45 dias	COA e CAD	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
32	Isenção de Tarifas	Isenção de tarifa de ligação de água e esgoto, a pedido do usuário.	Isenção de tarifa de ligação de água e esgoto.	Via e-mail.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	Documentos que comprovem o enquadramento legal.	Interessado apresenta requerimento formal à DAE Jundiaí, instruído com os documentos que comprovem o enquadramento legal. A área interna responsável efetua a análise técnica e encaminha para deliberação superior com o fornecimento posterior de resposta ao interessado.	30 dias	COA e CAD	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
33	Tarifa Social	Análise e concessão de Tarifa Social.	Analisar e conceder a Tarifa Social aos usuários que se enquadrem nos critérios.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	https://daejundiai.com.br/legislacao/aspectos-regulatorios/aspectos-regulatorios-economicos/tarifa-social/	Cliente apresenta os documentos solicitados no pré-atendimento.	30 DIAS	SAC	-
34	Ligação de Água	Substituição ou instalação de hidrômetro após comunicação, à DAE Jundiaí, ou vistoria, que o hidrômetro instalado no imóvel foi roubado, furtado, danificado ou violado.	Substituição ou instalação de hidrômetro após comunicação, à DAE Jundiaí, ou vistoria, que o hidrômetro instalado no imóvel foi roubado, furtado, danificado ou violado.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Boletim de Ocorrência e Código da Unidade Consumidora.	Cliente comunica à DAE o dano, a violação, o furto ou o roubo, sendo necessário o Boletim de Ocorrência no caso de furto ou roubo, que será encaminhado, ao setor responsável, juntamente com a Ordem de Serviço.	2 dias úteis	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
35	Ligação de Água	Regularização de falta de água local/geral.	Regularizar o fornecimento de água no bairro ou imóvel, comunicado pelo cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço a pedido do cliente.	24 horas	Falta de água local - DCF Falta de água geral - DMA	-
36	Ligação de Água	Regularização da pressão d'água no local/geral.	Cliente comunica que o bairro ou imóvel, está sem água (pouca pressão).	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço a pedido do cliente.	48 horas	Variação na pressão local - DCF Variação na pressão geral - DMA	-
37	Ligação de Água	Verificação da qualidade da água, a pedido do usuário.	Cliente solicita a verificação da qualidade da água.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço a pedido do cliente.	48 horas	DMA (SDH)	-
38	Ligação de Água	Aferição do hidrômetro.	Teste do hidrômetro na bancada autorizada e aferida pelo INMETRO, a pedido do cliente.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Realização dos procedimentos estabelecidos pelo setor competente, Código da Unidade Consumidora e documentos pessoais.	Abertura da Ordem de Serviço para aferição do equipamento e obtenção do resultado.	10 dias úteis	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
39	Ligação de Água	Anuência para ligação de água para indústrias ou grandes comércios, a pedido do cliente.	Serviço de ligação de água para indústria e grandes comércios, com análise prévia do tipo de efluente a ser lançado na rede coletora de esgotos.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e informação do status da obra, criação da Unidade Consumidora; Gerência de Tratamento de Esgoto - Verificação da atividade e mescla de águas; Seção de Hidrometria - Dimensionamento do hidrômetro; Seção de Cadastro - Abertura de Ordem de Serviço para ligação; Seção de Atendimento Central - Emissão e envio do dimensionamento de hidrômetro e boleto referente a entrada da ligação; entrega da caixa padrão; Diretoria de Manutenção - Fiscalização da instalação da caixa padrão e execução da ligação; Seção de Faturamento - Lançamento da cobrança da ligação em fatura. Gerência de Tratamento de Esgoto - Emissão da anuência para ligação em conjunto com a anuência de ligação de esgoto.	10 dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	COA, CAD, GTE, HID, SAC, DMA e SLF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
40	Ligação de Água	Corte da ligação de água, a pedido do cliente.	Corte da ligação de água.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados.	Abertura da Ordem de Serviço para corte, sob a condição de não existirem débitos no imóvel.	2 dias úteis, a partir da emissão da O.S.	SMI	-
41	Ligação de Água	Pedido de Cancelamento ou desligamento da ligação.	Cancelamento ou desligamento da ligação a pedido do usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados.	Abertura da Ordem de Serviço para corte, sob a condição de não existirem débitos no imóvel.	15 dias úteis	DMA e DCF	-
42	Ligação de Água	Ligação de água para prédios, condomínios ou grandes comércios, a pedido do cliente.	Serviço de ligação de água para prédios, condomínios e grandes comércios sem finalidade industrial.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e informação do status da obra, criação da Unidade Consumidora; Gerência de Tratamento de Esgoto - Verificação da atividade e mescla de águas; Seção de Hidrometria - Dimensionamento do hidrômetro; Seção de Cadastro - Abertura de Ordem de Serviço para ligação; Seção de Atendimento Central - Emissão e envio do dimensionamento de hidrômetro e boleto referente a entrada da ligação; entrega da caixa padrão; Diretoria de Manutenção - Fiscalização da instalação da caixa padrão e execução da ligação; Seção de Faturamento - Lançamento da cobrança da ligação em fatura. Gerência de Tratamento de Esgoto - Emissão da anuência para ligação em conjunto com a anuência de ligação de esgoto.	10 dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	COA, CAD, GTE, HID, SAC, DMA e SLF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
43	Ligação de Água	Ligação de água residencial e comércio pequeno porte.	Pedido de ligação de água.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para pagamento da ligação de água. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	10 dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
44	Ligação de Água	Ligação de água e/ou esgoto em área rural.	Pedido de ligação de água e/ou esgoto em área rural.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para pagamento da ligação de água. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	20 dias úteis, após vistoria.	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
45	Ligação de Água	Mudança de ligação de água.	Pedido de reforma de ligação de água - mudança de local do hidrômetro.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para pagamento da reforma de ligação de água. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	20 dias úteis	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
46	Ligação de Água	Mudança de ligação de água - cortada.	Pedido de reforma de ligação de água cortada - mudança de local do hidrômetro para religação da água.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para pagamento da reforma de ligação de água. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	15 dias úteis	SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
47	Ligação de Água	Redimensionamento de hidrômetro.	Pedido de alteração do diâmetro do hidrômetro para caso de alteração da demanda de água necessária para o empreendimento.	Via e-mail.	Empreendimentos ou empresas que necessitem alterar o diâmetro do hidrômetro instalado no local, por alteração da demanda de consumo de água.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e informação do status da obra, criação da Unidade Consumidora; Gerência de Tratamento de Esgoto - Emissão da anuência para redimensionamento de hidrômetro; Seção de Hidrometria - Dimensionamento do novo hidrômetro, se o caso; Seção de Cadastro - Abertura de Ordem de Serviço para ligação; Seção de Atendimento Central - Emissão e envio do dimensionamento de hidrômetro e boleto referente a entrada da ligação; entrega da caixa padrão; Diretoria de Manutenção - Fiscalização da instalação da caixa padrão e execução da ligação; Seção de Faturamento - Lançamento da cobrança da ligação em fatura.	40 dias, desde que cumpridos os passos descritos nas principais etapas do serviço, com aprovação das instalações.	COA, SAC, GTE, HID, CAD, DMA e SLF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
48	Ligação de Água	Reparo no cavalete rompido.	Pedido de conserto de cavalete rompido.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	24 horas	DCF	-



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
49	Ligação de Água	Troca de registro do cavalete.	Pedido de troca do registro do cavalete.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	3 dias úteis	SMI	-
50	Ligação de Água	Lacrar ou deslacrar a caixa padrão da DAE Jundiaí.	Pedido para lacrar ou deslacrar a caixa padrão da DAE Jundiaí.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	48 horas	SMI	-
51	Vistoria de Água	Pedido de vistoria de ligação de água em área urbana.	Vistoria da ligação de água em área urbana solicitado pelo usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	3 dias úteis	DMA	-
52	Vistoria de Água	Pedido de vistoria de ligação de água em área rural.	Vistoria da ligação de água em área rural solicitado pelo usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	5 dias úteis	DMA	-
53	Vistoria de Esgoto	Pedido de vistoria de ligação de esgoto em área urbana.	Vistoria da ligação de esgoto em área urbana solicitado pelo usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	3 dias úteis	DMA	-
54	Vistoria de Esgoto	Pedido de vistoria de ligação de esgoto em área rural.	Vistoria da ligação de esgoto em área rural solicitado pelo usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	5 dias úteis	DMA	-
55	Ligação de Esgoto	Solicitação de anuência para ligação de esgoto para indústrias ou grandes comércios.	Serviço de ligação de esgoto para indústria e grandes comércios com análise prévia do tipo de efluente a ser lançado na rede coletora de esgoto.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daeijundiai.com.br/abe-nura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e informação do status da obra, criação da Unidade Consumidora; Gerência de Tratamento de Esgoto - Vistoria da instalação e atividade; Seção de Cadastro - Abertura de Ordem de Serviço para ligação; Diretoria de Manutenção - Fiscalização da instalação e execução da ligação; Seção de Faturamento - Lançamento da cobrança da ligação em fatura. Gerência de Tratamento de Esgoto - Emissão da anuência para ligação.	20 dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.	COA, SAC, GTE, CAD, DMA e SLF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
56	Ligação de Esgoto	Desobstrução de rede coletora de esgoto.	Pedido de desentupimento da rede de esgoto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Cliente solicita a desobstrução da rede de esgoto na rua, por meio de abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	24 horas	DMA	-
57	Ligação de Esgoto	Desobstrução da ligação de esgotos a partir da caixa de inspeção.	Pedido de desentupimento da caixa de inspeção de esgoto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Cliente solicita a desobstrução da caixa de inspeção de esgoto por meio de abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	24 horas	DMA	-
58	Ligação de Esgoto	Ligação de esgoto para prédios, condomínios ou grandes comércios.	Pedido de ligação de esgoto para prédios, condomínios e grandes comércios sem finalidade industrial.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daeijundiai.com.br/abe-nura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e informação do status da obra, criação da Unidade Consumidora; Abertura de Ordem de Serviço para ligação; Diretoria de Manutenção - Fiscalização da instalação e execução da ligação; Seção de Faturamento - Lançamento da cobrança da ligação em fatura.	20 dias úteis	COA, SAC, GTE, HID, CAD, DMA e SLF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
59	Ligação de Esgoto	Ligação de esgoto residencial e comércio pequeno porte.	Pedido de ligação de esgoto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para a ligação de esgoto. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	20 dias úteis	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
60	Ligação de Esgoto	Pedido de mudança de ligação de esgoto.	Mudança de ligação de esgoto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel ou procurador mediante apresentação de procuração.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados e procuração (se for o caso).	Emissão do boleto com o valor da entrada para a mudança de ligação de esgoto. Após boleto pago, abertura da Ordem de Serviço para o setor responsável.	25 dias úteis	DMA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
61	Ligação de Esgoto	Pedido de Cancelamento ou desligamento da ligação.	Cancelamento ou desligamento da ligação a pedido do usuário.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP.	Documentos pessoais e de propriedade do imóvel atualizados.	Abertura da Ordem de Serviço para corte, sob a condição de não existirem débitos no imóvel.	15 dias úteis	DMA	-
62	Manutenção de Via	Reposição de pavimento asfáltico.	Atendimento de reclamação para reposição do asfalto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoa s Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daeijundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferroviários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura de Ordem de Serviço para reposição de asfalto após realização de obras pela DAE Jundiaí no local.	20 dias úteis (Prazo não se aplica nas obras de remanejamento e extensão pelas Gerências da DOP)	DMA	-



+55 11 4589-1300



daeijundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
63	Manutenção de Via	Reparo de muro e instalações do usuário / Reposição de pavimento em passeios públicos.	Atendimento de reclamação para reparo de muro e instalações do usuário / Reposição de pavimento em passeios públicos.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura de Ordem de Serviço para reparo de muro e instalações do usuário / Reposição de pavimento em passeios públicos pela DAE Jundiaí no local, após a realização de obras.	20 dias úteis (Prazo não se aplica nas obras de remanejamento e extensão pelas Gerências da DOP)	DMA	-
64	Poço	Cadastramento / regularização de poço artesiano.	Cadastro no banco de dados da DAE Jundiaí de novas perfurações de poços tubulares / poços já perfurados e em uso, ou cadastro anterior incorreto, a pedido do cliente.	Via e-mail.	Cliente que fará uso de poço artesiano / Solicitação interna da DAE.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Cadastro - Vistoria no local e criação da Unidade Consumidora; Gerência de Tratamento de Esgoto - Vistoria das instalações do poço artesiano e das documentações; Seção de Faturamento - Ativação de cadastro e lançamento da cobrança de afastamento e tratamento de esgoto.	40 dias desde que atenda às normas e Regulamento de Serviços da DAE Jundiaí.	COA, GTE, SLF e CAD	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
65	Rede de Água	Comunicado de início de obras para fiscalização de rede de água (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Fiscalização da área técnica das obras relativas às redes de água a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme projetos anteriormente aprovados pela DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Fiscalização das obras de implantação da rede.	Variável. Vinculado a execução da obra por parte do empreendimento.	COA e GOA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
66	Rede de Água	Aprovação de projeto de rede de água (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Solicitação de análise e aprovação da área técnica dos projetos relativos às redes de água a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme diretrizes anteriormente expedidas pela DAE Jundiaí (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Análise do projeto de rede apresentado; Seção de Contabilidade - Anexação de termo de ciência; Seção de Comunicações Administrativas - Cálculo da taxa de aprovação de projeto; Diretoria Financeira - Conferência de valores a serem cobrados; Seção de Comunicações Administrativas - Emissão da taxa e entrega das pastas dos projetos aprovados.	40 dias desde que atenda às normas e Regulamento de Serviços da DAE Jundiaí.	COA, GOA, DOP, DCF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
67	Rede de Água	Atendimento de solicitação para diretriz de rede de água (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Análise e informação da área técnica quanto a disponibilidade e os pontos relativos às futuras interligações das redes de água a serem implantadas.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Emissão do ofício de diretriz; Seção de Comunicações Administrativas - Envio do ofício de diretriz ao cliente.	40 dias desde que atenda às normas e Regulamento de Serviços da DAE Jundiaí.	COA e GOA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
68	Rede de Água	Solicitação de estudo para extensão da rede de água.	Solicitação de prolongamento da rede de água existente para atendimento de imóvel.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Previsão dos materiais, mão de obra e equipamentos a serem utilizados na obra; Seção de Orçamentos - Cálculo do custo da obra e emissão de orçamento; Gerência Comercial - Informa o orçamento ao cliente, negocia o pagamento e prepara o contrato de execução da rede; Gerência de Obras de Água - Execução da obra de extensão e fiscalização da rede; Seção de Micromedição - Emissão de boletos para pagamento.	Variável, vinculado aos testes e recebimento das reces, condicionado à aprovação.	COA, GOA, SPO, GCO e SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
69	Rede de Água	Interligação e recebimento de rede de água (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Atendimento à solicitação de interligação e testes de estanqueidade pela equipe de obras da Seção de Obras de Água, das obras relativas às redes de água a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme fiscalização anteriormente realizada pela DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Acompanhamento e testes de estanqueidade; Seção de Micromedição - Cobrança da taxa de interligação e fiscalização de rede e entrega de termo de recebimento da rede; Seção de Contabilidade e Patrimônio - Insere a informação no patrimônio da empresa.	15 dias contados a partir da aprovação dos testes e expedição do termo de recebimento da rede.	COA, GOA, SMI e COM	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
70	Rede de Água	Análise de remanejamento da rede de água.	Solicitação de análise para transferência de local da rede de água.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Água - Análise da rede existente no local e da possibilidade de mudança solicitada.	Variável, pois, os prazos dependem da aprovação do orçamento pelo cliente e das características das obras de remanejamento.	COA e GOA	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
71	Rede de Esgoto	Comunicado de início de obras para fiscalização da rede de esgoto (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Fiscalização da área técnica das obras relativas às redes de esgoto a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme projetos anteriormente aprovados pela DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Fiscalização das obras de implantação da rede.	Variável. Vinculado a execução da obra por parte do empreendimento.	COA e GOE	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
72	Rede de Esgoto	Aprovação de projeto de rede de esgoto (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Análise e aprovação pela área técnica dos projetos relativos às redes de esgoto a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme diretrizes anteriormente expedidas pela DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Análise do projeto de rede apresentado; Seção de Contabilidade - Anexação de termo de ciência; Seção de Comunicações Administrativas - Cálculo da taxa de aprovação de projeto; Diretoria Financeira - Conferência de valores a serem cobrados; Seção de Comunicações Administrativas - Emissão da taxa e entrega das pastas dos projetos aprovados.	40 dias desde que os projetos atendam as normas da DAE Jundiaí.	COA, GOE, DOP, DCF	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
73	Rede de Esgoto	Solicitação de diretriz de rede de esgoto (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Análise e informação da área técnica quanto à disponibilidade e os pontos relativos às futuras interligações das redes de esgoto a serem implantadas.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Emissão do ofício de diretriz; Seção de Comunicações Administrativas - Envio do ofício de diretriz ao cliente.	40 dias desde que atenda às normas e Regulamento de Serviços da DAE Jundiaí.	COA e GOE	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
74	Rede de Esgoto	Estudo para extensão da rede de esgoto.	Análise da solicitação de prolongamento da rede de esgoto existente para atendimento de imóvel.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Previsão dos materiais, mão de obra e equipamentos a serem utilizados na obra; Seção de Orçamentos - Cálculo do custo da obra e emissão de orçamento; Gerência Comercial - Informa o orçamento ao cliente, negocia o pagamento e prepara o contrato de execução da rede; Gerência de Obras de Água - Execução da obra de extensão e fiscalização da rede; Seção de Micromedição - Emissão de boletos para pagamento.	Variável, vinculado aos testes e recebimento das reces, condicionado à aprovação.	COA, GOE, SOT, GCO e SMI	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500 - Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020 - Jundiaí/SP

CARTA DE SERVIÇOS - DAE S/A ÁGUA E ESGOTO												
Item	Categoria	Serviço	O que é o Serviço?	Quando solicitar?	Quem pode solicitar?	Público-Alvo	Canais de atendimento para solicitar o serviço	Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço	Principais etapas do Serviço - Passo a Passo	Prazo para execução do serviço DAE S/A	Áreas envolvidas DAE S/A	Taxas e Preços
75	Rede de Esgoto	Interligação e recebimento da rede de esgoto (loteamentos / condomínios / galpões industriais).	Interligação e testes pela equipe da Seção de Obras de Esgoto das obras relativas às redes de esgoto a serem implantadas pelos empreendimentos, conforme fiscalização anteriormente realizada pela DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Acompanhamento e testes de estanqueidade; Seção de Micromedição - Cobrança da taxa de interligação e fiscalização de rede e entrega de termo de recebimento da rede; Seção de Contabilidade e Patrimônio - Inserir a informação no patrimônio da empresa.	15 dias contados a partir da aprovação dos testes e expedição do termo de recebimento da rede.	COA, GOE, SMI e CON	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
76	Rede de Esgoto	Análise de remanejamento da rede de esgoto.	Solicitação de transferência de local da rede de esgoto.	Via e-mail.	Proprietário do terreno, procurador ou empresa contratada, mediante apresentação de vínculo com o proprietário (procuração/contrato de prestação de serviço).	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Gerência de Obras de Esgoto - Análise da rede existente no local e da possibilidade de mudança solicitada.	Variável, pois, os prazos dependem da aprovação do orçamento pelo cliente e das características das obras de remanejamento.	COA e GOE	Conforme custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.
77	Ressarcimento de Danos	Ressarcimento de danos materiais.	Pedido de ressarcimento de danos de responsabilidade da DAE Jundiaí.	Via e-mail.	Pessoa Física ou Jurídica que sofreu o dano.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Atendimento Digital (Seção de Comunicações Administrativas - COA) Tel.: (11) 4589-1302.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Cliente - Entrega dos documentos solicitados (incluindo laudo pericial elaborado por profissional ou empresa técnica especializada, sempre que for necessário para elucidação dos fatos) na Seção de Comunicações - envio de documentos por E-mail; Seção de Comunicações Administrativas - Recebimento de documentação via E-mail e abertura de processo eletrônico; Seção de Ressarcimento de Danos - Avaliação inicial do processo e encaminhamento as possíveis áreas envolvidas; Comissão Permanente para Elaboração de Laudos Conclusivos - Tomada de decisões e/ou outros encaminhamentos; Seção de Ressarcimento de Danos - Comunicação ao cliente da decisão final. DCF - Pagamento em caso de deferimento.	90 dias após o recebimento de toda documentação para o ressarcimento, prorrogáveis pelo mesmo período mediante justificativa.	COA, CPLC, SRD, DCF, DSE, PRES e SOT	-
78	Vazamento	Retorno de esgoto no imóvel.	Pedido de desobstrução de ramal de esgoto com retorno imóvel.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	https://daejundiai.com.br/abertura-de-processos/	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	24 horas	DMA	-
79	Vazamento	Vazamento de água na calçada.	Pedido de reparo vazamento na calçada.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	5 dias	DMA	-
80	Vazamento	Vazamento de água na rua.	Pedido de reparo vazamento na rua.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	5 dias	DMA	-
81	Vazamento	Vazamento de água no cavalete.	Pedido de reparo vazamento no cavalete.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Proprietário ou inquilino do imóvel.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	48 horas	DCF	-
82	Vazamento	Vazamento no poço de visita.	Pedido de desobstrução no PV.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Código da Unidade Consumidora ou endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	5 dias	DMA	-
83	Vazamento	Vazamento de esgoto na rua.	Solicitação de desobstrução da ligação de esgotos ou desobstrução da rede coletora de esgoto.	Segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h nos Postos de atendimento; Poupatempo: Segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h e Sábado das 9:00h às 13:00h.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Pessoas Físicas/Pessoas Jurídicas.	Presencial Postos, endereços: https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/ ; Poupatempo: Avenida União dos Ferrovários, 1760, Centro, Jundiaí/SP; Telefone: 0800 0133 155.	Endereço.	Abertura da Ordem de Serviço para envio ao setor responsável.	48 horas	DMA	-

