DMAE - Departamento Municipal de Água e Esgoto

Serviços operacionais- Roteiro

1.Serviços de água:

Vazamento na rede, na calçada ou no quadro, troca de hidrometro (caso haja vazamento/furto), etc...

2.Falta de água

Falta de água quando não tem serviço na região.

3.Qualidade da água:

- Qualidade de água- agravo à saúde
- Qualidade da água - gosto e/ou odor
- Qualidade da água - turbidez (coloração)
- Qualidade - Odor proveniente de ETE

4.Serviços de Esgoto

- Esgoto Cloacal
- Serviços de Pluvial
- Alagamentos por chuva

5.Manobras de Rede

6.Extravasamento de reservatório

7.Repavimentação

73377 DMAE - Serviços de água

- É um vazamento de cano na rua, na calçada ou no quadro (cavalete que segura o hidrômetro)
- Manutenção geral no registro (emperrado, quebrado, emferrujado, etc... mesmo sem vazamento)
- Normalmente o usuário detalha o ocorrido, informar na ocorrência conforme relato do cidadão. **Prazo de atendimento: 48 horas**

Obs: às vezes não há condições de identificar se um vazamento é de água ou de esgoto. A maneira de perguntar ao cidadão é saber se tem pressão ou não.
Se tiver pressão, é vazamento de água.
Se só escorre pela rua ou calçada é esgoto.

Se for no quadro: - Antes ou após o hidrômetro?

ANTES: seleciona **SIM**, quando o vazamento é da rua até o quadro

APÓS: seleciona **NÃO**, quando o vazamento é do hidrômetro para o prédio até a base do pé interno do quadro (marca no hidrômetro).





Falta de Água

Quando falta água e não há conserto sendo realizado (consultar sistema).
Muitas vezes as faltas de água são causadas por manutenções emergenciais, que são denominadas paradas operacionais. Essas podem ser consultadas, através de nossos canais de atendimento: no telefone 156 ou opção 02, Twitter, ou Whatsapp (51) 3433-0156
Prazo de atendimento: 24 horas

Observação: Baixa pressão também é considerada falta da água.

O registro deve ser conforme horário, pois vai para equipes de plantão diferentes:

73375 DMAE - Falta de água - dia (07h as 19h) Dia

73612 DMAE - Falta de água - noite (19h as 07h) Noite

Detalhamento das siglas da planilha das paradas operacionais

ZONA REC	PO	LOGRADOURO	FECHO ABERTURA	NORMALIZACAO APARTIR	AREAS ATINGIDAS	DIVULGACAO	SITUACAO
MV CENTRO 0	GD 69441 EMERG FGA BAIXA	0 - DMAE AV. CARLOS GOMES, 281 - MONT SERRAT	28/09/21 18:15h NAO INFORMADO	h	MONT SERRAT		EXECUÇÃO 28/09/21 18:15h 2
MD LESTE 0	GD 69439 EMERG FGA BAIXA	0 - DMAE R. SANTA CLARA, 215 - CEL APARICIO BORGES	28/09/21 16:30h NAO INFORMADO	h	PARTENON (P); CEL APARICIO BORGES (P)		EXECUÇÃO 28/09/21 16:30h 2
MD LESTE 0	GD 69440 EMERG FGA BAIXA	0 - DMAE R. SANTA MARIA, 1865 - SAO JOSE	28/09/21 16:40h 28/09/21 18:00h	h	SAO JOSE (P)		PENDENTE 28/09/21 18:00h SISTEMA NORMALIZANDO 2
MD SUL 0	GD 69433 EMERG CORR.DVM BAIXA	317 - EBATa OSCAR PEREIRA NOVA AV. PROF OSCAR PEREIRA, 3495 - CASCATA	28/09/21 06:00h 28/09/21 15:50h	h	GLORIA; CASCATA; CEL. APARICIO BORGES; JD. CASCATA; GLORINHA		PENDENTE 28/09/21 15:50h SISTEMA NORMALIZANDO 2
MD SUL 0	GD 69434 EMERG UO PARADA BAIXA	356 - EBATa 1º. DE MAIO AV. PROF OSCAR PEREIRA, 5405 - CASCATA	28/09/21 06:00h 28/09/21 16:00h	h	CASCATA		CONCLUIDA 28/09/21 16:00h 2
BN SUL 0	GTAG 69350 PROG LAV DEC BAIXA	400 - ETA BELEM NOVO R. FLORENCIO FARIA, 227 - BELEM NOVO	28/09/21 06:00h 28/09/21 18:00h	28/09/21 18:00h	PODERÁ OCORRER DIMINUIÇÃO DA PRESSÃO DÁGUA OU FALTAR ÁGUA EM PARTE DOS BAIRROS: EXTREMA, LAJEADO, LAMI, LOMBA DO PINHEIRO, PITINGA, RESTINGA, SÃO CAETANO;BELÃ@M NOVO;	PORTAL PREFª, TT, SITE, SUBPREFEITURAS, IMPRENSA	CONCLUIDA 28/09/21 16:00h 2
BN SUL 0	GMAN 69408 PROG SUBST.EQUIPTO BAIXA	0 - DMAE ESTR. FRANCISCA DE OLIVEIRA VIEIRA, 936 - BELEM NOVO	28/09/21 06:00h 28/09/21 14:00h	28/09/21 14:00h	PODERÁ FALTAR ÁGUA NOS BAIRROS CHAPÉU DO SOL E BELÉM NOVO	PORTAL PREFª, TT, SITE, SUBPREFEITURAS, IMPRENSA	EXECUÇÃO 28/09/21 06:00h 2

O importante é:

verificar no campo “PO” se a o serviço é emergencial (EMERG)ou programado(Program) Se for emergencial, o Dmae irá divulgar no dia que ocorrer o fato, se for programado haverá divulgação antecipada.

verificar o endereço da manutenção, e o horário que foi fechada a água, nesse caso o campo situação estará em verde, se tiver também o horário de abertura da água, o campo situação ficará em amarelo.

verificar o campo bairro atingido e informar ao cidadão que está ocorrendo manutenção na área e que a normalização do abastecimento se dará no decorrer do dia ou da noite conforme o horário que o cidadão liga.

caso a situação esteja como concluída, terminou a manutenção

ENTÃO...

Caso não tenha parada operacional neste quadro ou caso a parada esteja como concluída, poderá ser aberto o serviço falta de água(dia ou noite conforme o horário).

Qualidade da água

72457 DMAE - Qualidade da água - agravo à saúde

O cliente solicita verificação da qualidade da água por suspeita de agravo à saúde. Ex.: ardência nos olhos

72475 DMAE - Qualidade da água - gosto e/ou odor

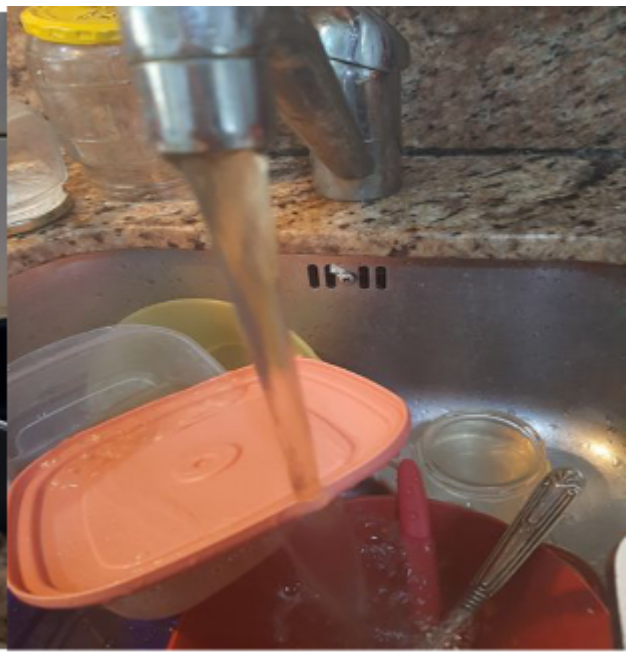
Registrar conforme relato do cidadão, normalmente o cidadão descreve o tipo de gosto e/ou odor Ex.: cheiro de terra

OBS.: não induzir o cliente, deixar ele relatar.

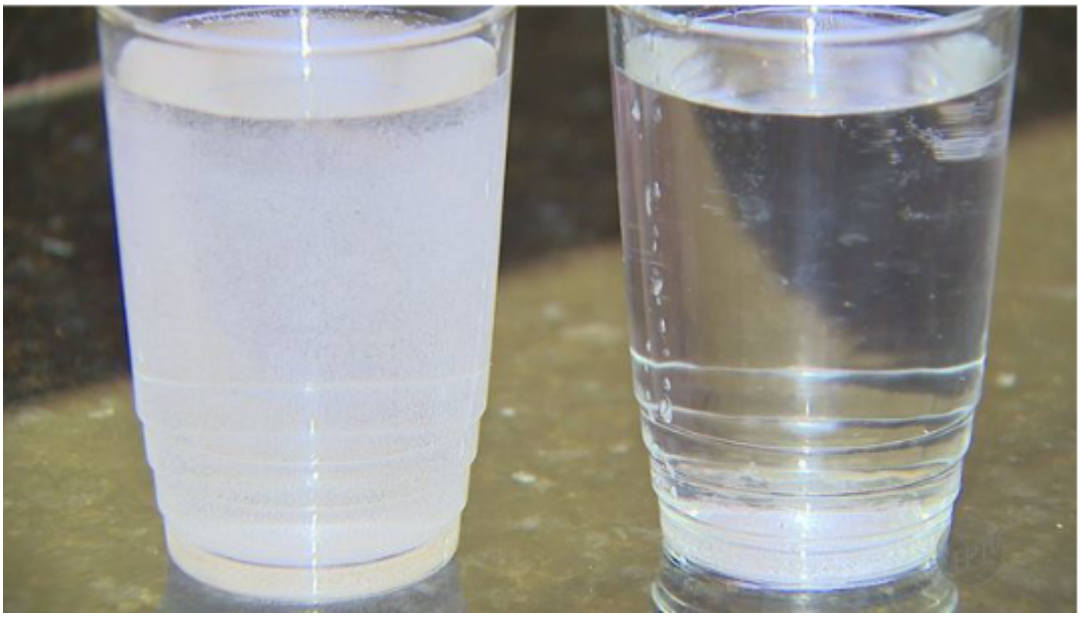
73175 DMAE - Qualidade da água - turbidez (coloração)

Verificação da rede pública de água, por apresentar coloração.





ÁGUA BRANCA



Água branca (com bolhas) é normal, refere-se a alteração de pressão nas redes. Ao deixar um copo com água parado, dentro de alguns minutos, fica translúcido.

Resposta da Equipe de comunicação do DMAE

para casos de água turva ou com coloração

"*DMAE informa: devido ao conserto emergencial no dia XXXXXXX no endereço XXXX, informamos que o sistema está normalizando. A água retornou turva ou não transparente devido ao arraste de micropartículas inertes e não prejudiciais à saúde. As equipes do Dmae estão trabalhando para amenizar os efeitos para todas as regiões afetadas.*"

73593 DMAE - Qualidade - Odor proveniente de ETE

- Odor proveniente de ETE (Estação de tratamento de Esgoto)
- Serviço que visa identificar as origens de odores provenientes das Estações de Tratamento de Esgoto, normalmente acontece perto das estações, fora dessa área é provável que tenha odor das redes pluviais.

- **Prazo: 15 dias**



SERVIÇOS DE ESGOTO

Esgoto cloacal ou sanitário: coletado das casas (banheiro, cozinha, etc.)

Esgoto Pluvial ou da chuva : coletado nas bocas de lobo (formado pela água da
lavagem de carros, jardins,etc)

Cloacal



Pluvial



73371 DMAE - Serviços de esgoto cloacal

Manutenção de redes de esgoto cloacal (extravasamento, desobstrução, conserto, reposição de tampão) na rua calçada ou prédio
Prazo de atendimento: 48 horas

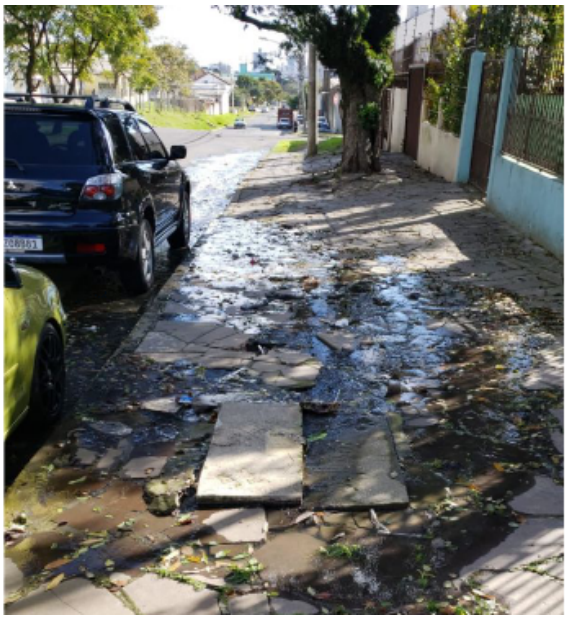




73867- DMAE - Serviços de esgoto pluvial

Extravasamento, obstrução, reposição de tampão/laje ou conserto em equipamentos de drenagem urbana(rede pluvial, poço de visita, bueiro/boca-de-lobo). Obs.: não inclui alagamento por chuva.
Prazo: análise e/ou vistoria em até 30 dias. Serviços complexos podem gerar necessidade de estudos
ou construção de novos equipamentos.





Dica para saber se a rede é cloacal ou pluvial:

- Normalmente as tampas de cloacal/sanitário ficam no meio da calçada ou no meio da rua, e são redondas de ferro ou concreto;
- As tampas de pluvial ficam no meio fio e são retangulares;
- As tampas que são retangulares de ferro são de telefone;
- e tem também as tampas de ferro redondas na calçada da procempa, tem identificação

73867- DMAE - Serviços de esgoto pluvial

Esgoto Pluvial ou da chuva : coletado nas bocas de lobo

Limpeza de Valas, valetas e arroios
Também é registrado no serviço de pluvial.
O Dmae é responsável pela limpeza dentro das valas, valetas e arroio.
Quando tem lixo no entorno, a responsabilidade é do DMLU.

Pavimento cedendo por rede de esgoto

Pode ocorrer de a rede cloacal ou pluvial ocasionar um afundamento no entorno do local onde está instalado, isso pode abrir um buraco na via.

- Solicitar ao cidadão para relatar detalhadamente.
- Na dúvida, abrir como Serviços de esgoto cloacal.
- Se o afundamento for muito profundo é rede de esgoto pluvial.

ARROIO TRANSBORDANDO: Esse transbordamento pode ser registrado no código:

73867 - DMAE - Serviços de esgoto pluvial

Importante lembrar que não há como o DMAE atender esse tipo de evento da natureza com urgência, em caso de risco de vida, chamar bombeiros(193) ou defesa civil (199)



Fossa séptica:

O DMAE não faz limpeza de fossa. O proprietário deve contratar serviço particular. A fossa só existe em locais em que não há rede pública do DMAE.

Coletor de Fundos

Este recurso é utilizado quando as casas ficam abaixo do nível da rede, e neste caso existe rede pública. O DMAE faz manutenção e repõe tampas de PV como na rede pública, podendo ou não gerar custo. Estas redes são lançadas com autorização formal do proprietário, não podem ser interrompidas, retiradas, bem como não é permitido que se construa sobre a área da tubulação. Lei 170/87 Art 28.



73870 SMSURB/DMAE - Alagamentos por chuva

Registro de situação de alagamento (interno ou de via) decorrente de chuvas (quando não há condições de identificar a origem do problema). Este registro é importante para MAPEAMENTO com vistas ao planejamento de obras de drenagem, reforço de serviços preventivos ou manutenção em casas de bombas. NÃO HÁ PRONTO ATENDIMENTO. EM SITUAÇÃO DE RISCO ACIONAR BOMBEIROS (193), DEFESA CIVIL (199) ou EPTC (156, opção 1)





73614 DMAE - Manobras de redes de água (fecho) - noite (19h as 07h)

Solicitação para suspender o fornecimento de água:

- em ramal predial - no caso de alagamento interno do imóvel
- em rede distribuidora - no caso de risco de acidente ou grande volume de água.

73179- DMAE - Extravasamento de reservatório público

Como acionar a casa de bombas?

Não há necessidade de acionar casa de bombas, o Dmae mantém equipe de monitoramento 24 horas por dia.

Pode ocorrer extravasamento de reservatório do Dmae (caixa de água pública): Neste caso tem o serviço específico:
73179- DMAE - Extravasamento de reservatório público

Repavimentação

Serviço de repavimentação de valas abertas pelo Departamento é sempre derivado de um serviço concluído.

DMAE SÓ FAZ A REPAVIMENTAÇÃO DE SERVIÇO EXECUTADO PELO PRÓPRIO DMAE.

NÃO FAZ REPAVIMENTAÇÃO COM O FIM DE TAPA BURACO

PRECISA PROCURAR A ORIGEM DO SERVIÇO E **DERIVAR** DESTE SERVIÇO.

Será criado o serviço Reclamação de Repavimentação.

Revisão #9
Criado 7 March 2024 12:35:11 por Pablo Boanova
Atualizado 19 January 2026 14:41:16 por Pablo Boanova